FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RESTAURANTE LA CACEROLA, 2025

SUSTENTADO POR:

JAIME RENÉ DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ
KENIA MELISSA PAVÓN LÓPEZ

PREVIA INVESTIDURA EL TÍTULO DE

MÁSTER EN

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2025.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA FACULTAD DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RESTAURANTE LA CACEROLA, 2025

TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE

MÁSTER EN

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS

ASESOR METODOLÓGICO

MARTHA MARÍA HERNÁNDEZ

ASESOR TEMÁTICO

ELIZABETH PÉREZ VARELA

MIEMBROS DE LA TERNA:

JULISSA JAMILETH CORTÉS

EDGAR ROMERO

MARÍA FERNANDA VALLADARES

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2025

JAIME RENÉ DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ

KENIA MELISSA PAVÓN LÓPEZ

Todos los derechos reservados

FACULTAD DE POSGRADO
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL RESTAURANTE LA CACEROLA, 2025

Jaime René Domínguez Álvarez
Kenia Melissa Pavón López

Resumen

Este estudio tuvo la finalidad de analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola, en el cual se realizó trabajo de campo con el propósito de conocer la situación actual de los colaboradores que trabajan en dicho restaurante. Por tal razón, el estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional que permitió definir las principales características y aspectos importantes del clima laboral y la rotación del personal, destacando que este estudio se efectuó con un diseño no experimental transversal en el que los investigadores no manipularon las variables en donde la técnica aplicada fue una encuesta empleando como instrumento un cuestionario aplicado a los colaboradores que laboran para el Restaurante La Cacerola. Por lo tanto, a través de los resultados se obtuvo que, en cuanto al clima laboral, el 70.84% de los participantes indicaron que existe una interacción entre las diferentes áreas y que según el 47.92% de los colaboradores indicaron que la rotación de personal se da de manera constante. Finalmente se determinó que existe una correlación positiva entre las variables con un 99% de confianza que sea verdadera y 1% de probabilidad de error y se concluyó con que hay un buen clima laboral, pero, la rotación de personal es constante lo cual afecta el restaurante por lo que, se recomiendan capacitaciones de integración y reforzamiento de las áreas del mismo.

Palabras claves: Clima laboral, rotación de personal, colaboradores

GRADUATE SCHOOL
RELATIONSHIP BETWEEN WORKING ENVIRONMENT AND STAFF TURNOVER AT LA CACEROLA RESTAURANT, 2025

Jaime René Domínguez Álvarez
Kenia Melissa Pavón López

Abstract

This study aims to analyze the relationship between the work environment and staff turnover at La Cacerola Restaurant, where fieldwork was conducted to understand the current situation of the employees working at the restaurant. For this reason, the study was carried out using a quantitative approach with a descriptive and correlational scope that allowed us to define the main characteristics and important aspects of the work environment and staff turnover, It should be noted that this study was conducted using a non-experimental cross-sectional design in which the researchers did not manipulate the variables. The technique applied was a survey using a questionnaire administered to employees working at La Cacerola Restaurant. Therefore, the results showed that, in terms of the work environment, 70.84% of the participants indicated that there is interaction between the different areas and that, according to 47.92% of the employees, staff turnover occurs constantly. Finally, it was determined that there is a positive correlation between the variables with a 99% confidence level and a 1% probability of error. It was concluded that there is a good work environment, but staff turnover is constant, which affects the restaurant. Therefore, training in integration and reinforcement of the different areas of the restaurant is recommended.

Key words: Work environment, staff turnover, collaborators

DEDICATORIA

A Dios, por ser luz en cada paso de este camino, por la sabiduría concedida en los momentos de duda y por la fortaleza en los días de cansancio. Sin su guía, este logro no habría sido posible.

A nuestras familias, pilares fundamentales de amor, paciencia y fe. Gracias por creer en nosotros incluso cuando nosotros mismos dudábamos. Este triunfo también es suyo.

A nuestros padres, por enseñarnos el valor del esfuerzo, la disciplina y la integridad. Por ser ejemplo de perseverancia y por sembrar en nosotros el deseo de superación.

A nuestros compañeros de vida, por su apoyo incondicional, por las palabras de aliento, por su comprensión en los momentos de ausencia y por celebrar cada pequeño avance como una gran victoria.

A los colaboradores del Restaurante La Cacerola, por su apertura, disposición y confianza. Su participación fue esencial para el desarrollo de esta investigación.

Y a nosotros mismos, por no rendirnos, por levantarnos cada vez que fue necesario y por demostrar que los sueños se alcanzan con trabajo, pasión y propósito.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios, por permitirnos culminar esta etapa con salud, sabiduría y propósito. Su presencia fue constante en cada decisión y cada logro.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por brindarnos una formación integral, por sus altos estándares académicos y por fomentar el pensamiento crítico y estratégico.

A nuestra asesora metodológica, MSc. Martha María Hernández, por su guía experta, paciencia y compromiso. Su acompañamiento fue clave para la rigurosidad y coherencia de este trabajo.

A nuestra asesora temática, MSc. Elizabeth Pérez Varela, por sus valiosos aportes, por su visión estratégica y por ayudarnos a fortalecer el enfoque profesional de esta investigación.

A los miembros de la terna evaluadora, por su tiempo, dedicación y por enriquecer este proyecto con sus observaciones y recomendaciones.

A nuestras familias, por su amor incondicional, por su apoyo emocional y por ser el motor que nos impulsó a seguir adelante.

A nuestros amigos y colegas, por su compañía, por compartir este proceso y por ser parte de nuestra red de apoyo.

Y finalmente, a los colaboradores del Restaurante La Cacerola, por su participación activa, por compartir sus experiencias con honestidad y por permitirnos conocer de cerca la realidad organizacional que dio vida a este estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ix

AGRADECIMIENTO x

ÍNDICE DE CONTENIDO xi

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1 INTRODUCCIÓN 1

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 2

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 4

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA 4

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 5

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 5

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO 6

1.4.1 OBJETIVO GENERAL 6

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

1.5 JUSTIFICACIÓN 6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 8

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 8

2.1.1 MACROENTORNO 8

2.1.2 MICROENTORNO 12

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO 14

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN 18

2.2.1 CLIMA LABORAL 18

2.2.2 MOTIVACIÓN 19

2.2.3 COOPERACIÓN 19

2.2.4 COMUNICACIÓN 20
2.2.5 RELACIONES INTERPERSONALES 21
2.2.6 ROTACIÓN DE PERSONAL 21
2.2.7 TRANSFERENCIA 22
2.2.8 ASCENSO 22
2.2.9 DESPIDO 23
2.2.10 SEPARACIÓN 23
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO 24
2.3.1 BASES TEÓRICAS 24
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS 32
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS 34
2.4 MARCO LEGAL 34
2.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS 34
2.4.2 REGLAMENTO GENERAL DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES 36
2.4.3 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 37
2.4.4 CÓDIGO DEL TRABAJO DE HONDURAS 38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA 40
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA 40
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA 40
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO 41
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 42
3.1.4 HIPÓTESIS 43
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS 43

3.2.1 ENFOQUE 44
3.2.2 ALCANCE 44
3.2.3 DISEÑO 44
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 45
3.3.1 POBLACIÓN 45
3.3.2 MUESTRA 45
3.3.3 TÉCNICA DE MUESTREO 46
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS 46
3.4.1 TÉCNICAS 46
3.4.2 INSTRUMENTOS 46
3.4.3 PROCEDIMIENTOS 48
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN 48
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS 48
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS 48
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS 50
4.1 INTRODUCCIÓN BREVE AL CAPÍTULO 50
4.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA 51
4.3 RESULTADOS GENERALES 56
4.4 RESULTADOS POR OBJETIVO 56
4.5 RESULTADOS DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS 89
4.6 SÍNTESIS DE RESULTADOS 90
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 93
5.1 CONCLUSIONES 93
5.2 RECOMENDACIONES 94

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD 95
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA 95
6.2 JUSTIFICACIÓN 95
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA 97
6.4 DESCRIPCIÓN Y PRESUPUESTO 97
6.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA 97
6.4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA 98
6.5 MEDIDAS DE CONTROL 99
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PREGUNTAS 101
6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO 102
6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE TESIS CON LA PROPUESTA 103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 106
ANEXOS 115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronología acerca del clima laboral y rotación de personal 2

Tabla 2 Matriz de congruencia metodológica 41

Tabla 3 Operacionalización de variables 42

Tabla 4 Validez estadística 47

Tabla 5 Interpretación de la media de la variable clima organizacional 56

Tabla 6.Interpretación de la media de la variable rotación de personal 56

Tabla 7 Aspectos en los que el restaurante la Cacerola podría mejorar 88

Tabla 8 Prueba de normalidad variables clima laboral y rotación de personal 89

Tabla 9 Prueba de hipótesis Hg 90

Tabla 10 Descripción de la propuesta 97

Tabla 11 Desarrollo de la propuesta 98

Tabla 12 Medidas de control de la propuesta 99

Tabla 13 Cronograma de actividades de la propuesta 101

Tabla 14 Presupuesto de actividades 102

Tabla 15 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta 103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de Restaurante la Cacerola 16

Figura 2 Organigrama de Restaurante la Cacerola por sucursal 18

Figura 3Pirámide de las necesidades de Maslow 25

Figura 4 Esquema de variables 42

Figura 5 Enfoque y métodos 45

Figura 6 Género 51

Figura 7 Rango de edad 52

Figura 8 Nivel educativo 53

Figura 9 Estado civil 54

Figura 10Tiempo de laborar en el Restaurante La Cacerola 55

Figura 11 Programas de bienestar que influyen en el desarrollo funcional a los colaboradores del Restaurante La Cacerola 57

Figura 12 Existencia de un respaldo por parte del Restaurante La Cacerola en situaciones de bienestar social 58

Figura 13Remuneración salarial acorde a sus funciones 59

Figura 14Compensación de otro beneficio a parte de la remuneración por puesto de trabajo 60

Figura 15 Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores para mejoras en áreas de la empresa 61

Figura 16 Existencia de un canal para que las sugerencias de los colaboradores sean escuchadas 62

Figura 17 Trabajo en equipo 63

Figura 18 Cooperación entre diferentes áreas de trabajo para la implementación de soluciones para alcanzar las metas de la empresa 64

Figura 19 Correcta trasmisión de información en las áreas de trabajo 65

Figura 20 Transmisión correcta de información por parte del Restaurante la Cacerola ... 66

Figura 21 Asignación correcta de actividades por parte del Restaurante La Cacerola 67

Figura 22 Organización diaria en las actividades de los colaboradores 68

Figura 23 Confianza para expresar ideas y sugerencias a otros colaboradores dentro de la empresa 69

Figura 24 Buen trato y confianza del Restaurante La Cacerola con sus colaboradores ... 70

Figura 25 Interacción correcta en todas las áreas del Restaurante La Cacerola 71

Figura 26 El respeto y la consideración caracterizan la interacción entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola 72

Figura 27 La reubicación de puestos es favorable para el crecimiento profesional del colaborador 73

Figura 28 Ha existido una constante reestructuración dentro de su área de trabajo 74

Figura 29 El Restaurante La Cacerola reconoce el esfuerzo de sus colaboradores 75

Figura 30 El Restaurante La Cacerola apoya y promueve el crecimiento laboral de sus colaboradores por su esfuerzo..... 76

Figura 31Considera que el restaurante la Cacerola le adjudique un puesto mejor debido a su esfuerzo en la empresa 77

Figura 32 Considera que el restaurante la cacerola brinda estabilidad laboral a sus colaboradores 78

Figura 33 Las responsabilidades del trabajo fortalecen su compromiso con el Restaurante La Cacerola 79

Figura 34 Existencia continua de reubicación de puestos dentro del Restaurante La Cacerola 80

Figura 35 Estabilidad laboral dentro del Restaurante La Cacerola sin riesgo de despido 81

Figura 36 Presupuesto suficiente para el pago de salario de los colaboradores 82

Figura 37 Constante rotación de personal en el Restaurante La Cacerola..... 83

Figura 38 Existencia de problemas que se relacionan con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal que provocan la salida del personal en el Restaurante La Cacerola 84

Figura 39La reestructuración de personal beneficia el Restaurante La Cacerola 85

Figura 40 Afectación en las diferentes áreas del restaurante por sustitución de personal 86

Figura 42 Suficiente capacitación al nuevo personal con el fin de no afectar el área donde es asignado 87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida a los colaboradores del Restaurante La Cacerola en la ciudad de Tegucigalpa 115

Anexo 2 Cronograma de actividades 119

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

En lo referente al clima laboral, se considera que este es el conjunto de características que forman parte del entorno en que los empleados desempeñan sus funciones en una organización. Este ambiente está compuesto por distintos factores que forman parte de la realidad organizacional que lo rodea (Escandón-Franco y Vélez-Mendoza, 2021).

Ahora bien, desde la percepción de Aguirre (2021) afirma que:

> El clima laboral, así como la satisfacción laboral en cada empleado, desempeña un papel importante en el progreso y evolución de una empresa, ya que el clima laboral influye de gran manera en la rotación de personal, por lo que puede ser preciso tanto para el éxito como para el fracaso de la empresa u organización. (p. 91)

Según Arévalo y Sánchez (2020) "muchas empresas en la actualidad han optado por evaluar el ambiente laboral con la finalidad de analizar y optimizar sus procesos y estrategias vigentes, incorporándolas en la estructura organizacional sin necesidad de realizar una transformación estructural completa" (p. 6). Por lo tanto, "actualmente las empresas reconocen el ambiente laboral como un elemento fundamental para alcanzar sus metas estratégicas y operativas" (Daviles, 2022, p. 1). En este sentido, el presente estudio ha tenido como finalidad analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola, en la ciudad de Tegucigalpa durante el año 2025.

Ante esto, en el desarrollo del presente estudio, se llevan a cabo seis capítulos, comenzando por el capítulo I, donde se establece el planteamiento del problema, en el cual se desarrolla la introducción, los antecedentes del problema, la definición del problema junto el enunciado, formulación y preguntas de la investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos, y la justificación.

En el capítulo II, se aborda el marco teórico del estudio, y el desarrollo del marco legal. En el capítulo III se establece la metodología, en la cual se desarrolla la congruencia metodológica, donde se desarrolla la matriz metodológica, el esquema de variables de estudio, la

operacionalización de las variables y las hipótesis, asimismo se establece el enfoque y métodos que se utilizarán, el diseño de la investigación, junto a la población, muestra, técnicas de muestreo. Luego están las técnicas, instrumentos y procedimientos, y finalmente las fuentes de información. En el capítulo IV se encuentran los resultados y análisis, los cuales han sido obtenidos por medio del proceso de recolección de datos.

En el capítulo V, han sido planteadas las conclusiones y recomendaciones. A pesar de ello, al final se encuentra el capítulo VI donde se desarrolla la Aplicabilidad, en donde se establece la propuesta junto a su justificación, alcance, descripción y desarrollo, las medidas de control, el cronograma y el presupuesto, culminando el documento con las referencias bibliográficas y los anexos.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .

A lo largo del tiempo se pueden encontrar dos enfoques principales en relación al tema investigado, como lo es el enfoque estructural y el objetivo, que toman en cuenta las variables definidas por la dirección de la empresa y que siempre están dentro de dicha organización como lo son la estructura, políticas y reglas, también toman en cuenta las variables como el apoyo y la cordialidad, teniendo siempre como fin único y exclusivo entender el comportamiento de las personas que le integran, su estructura y los procesos de la misma.

Habiendo indagado sobre la cronología del concepto de lo que es clima laboral y rotación de personal.

Tabla 1 Cronología acerca del clima laboral y rotación de personal

Año	Hechos
1938	Aparece por primera vez la definición de clima laboral
1956	Se plantea el concepto de sistema abierto en relación de la interacción que tienen los sistemas con el entorno
1960	Aparece una definición específica sobre clima laboral, y se consideran las organizaciones como entornos. Se aplica el autoritarismo y la fuerza a los empleados para que cumplan con sus obligaciones.
1964	Se define clima laboral u organizacional como el conjunto de características que diferencia una organización de la otra.
1970	Surge corriente científica que estudia a profundidad el clima organizacional o laboral, sus aportes e importancia en relación a otros conceptos.

1975	Plantean la idea que el clima organizacional o laboral es el conjunto de percepciones del contexto que les rodea a los empleados y les ayuda a desenvolverse correctamente en su ámbito laboral.
1990	Aún existe falta de consensó sobre el significado específico, así como su alcance y consecuencias en las empresas.
2009-2011	Se da continuidad expresando de manera precisa que el clima laboral está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados y sus conductas en su ambiente laboral. Se considera el clima laboral u organizacional favorable cuando satisface las necesidades de los involucrados, y desfavorable cuando frustra las mismas.

Fuente. Elaboración propia con los datos obtenidos de Rocamora (2020)

De manera que en base a lo mencionado en la tabla 1 señala que el año 1938 surgió por primera vez la definición de clima laboral, sin embargo 22 años después en el año 1960 aparece una definición específica sobre clima laboral que toman las organizaciones como sus entornos y de esa manera aplican el autoritarismo y la fuerza a los empleados para que realicen sus obligaciones, 15 años después se planteó la idea que el clima laboral es el conjunto de percepciones del contexto que les rodea a los empleados y les ayuda a desenvolverse de manera correcta en el ámbito laboral finalmente en los años 2009-2011 consideraron el clima laboral u organizacional como favorable cuando satisface las necesidades de los involucrados y desfavorable cuando frustra las mismas (Rocamora, 2020).

En cuanto a rotación de personal se refiere en las organizaciones de personal es de carácter representativo y está ligada a todos los procesos administrativos implícitos en la búsqueda de nuevos talentos, generando costos intangibles en cuanto a capacitación, formación de colaboradores, adaptación, adiestramiento, la calidad y servicio al cliente, la rotación excesiva de personal desde hace algunas décadas tiene un impacto directo en cuanto a la productividad y rentabilidad de las compañías. En la mitad de los años setenta, la mayoría de las investigaciones eran bivariadas, teniendo como objetivo la relación entre la satisfacción del empleado y la rotación. (Macario, 2018).

Uno de los primeros esfuerzos por estructurar el concepto de rotación de personal, fue hace tres décadas aproximadamente enfocándose este en dos facetas, haciendo referencia a las variables y actitudes que presentan los empleados en relación al trabajo en el que se desenvuelven, el

segundo en cambio considera las variables relacionadas y no relacionadas que pudiesen contribuir en la decisión de renuncia (Macario, 2018).

Y en cuanto al restaurante en mención; este fue fundado en el año 2009 en el mes de octubre, con el objetivo de brindar a la población gastronomía tradicional , con calidez y excelente atención a cada uno de sus comensales, pero se ha determinado que en la actualidad, en el restaurante La Cacerola, de la ciudad de Tegucigalpa existe una alta rotación de personal en los últimos años, fenómeno que no solo ha generado costos operativos adicionales, sino que también impacta de manera negativa en la calidad el servicio al cliente como también en la estabilidad del equipo de trabajo. Aunque diferentes factores pueden influir en este fenómeno, se considera que el clima laboral juega un papel importante. Sin embargo, no se cuenta con un análisis profundo que permita establecer de manera objetiva la relación entre el clima laboral y la rotación del personal.

Y en relación al párrafo que antecede, la situación descrita ha generado inquietudes sobre la estabilidad del equipo de trabajo y el clima laboral en general en dicho restaurante. Esta situación genera la necesidad de analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal, pues la falta de un diagnóstico, ante este fenómeno impide que la administración tome decisiones estratégicas enfocadas en mejorar la retención de talento.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El clima laboral es un componente esencial en las organizaciones, ya que influye de manera directa en la motivación, el compromiso y el desempeño de los colaboradores. En el sector gastronómico, este factor cobra mayor relevancia debido a la naturaleza exigente del trabajo y a la perspectiva que el personal de la empresa tiene sobre la experiencia del cliente.

En el Restaurante La Cacerola, ubicado en Tegucigalpa, se han identificado diversas percepciones entre los empleados respecto a su entorno laboral. Dimensiones como las condiciones de trabajo, la comunicación interna, el liderazgo y las relaciones interpersonales presentan variaciones que requieren ser analizadas para comprender cómo se vive internamente el ambiente

organizacional y su relación con la rotación, ya que el porcentaje de la misma oscila en más de 30%.

De no atenderse esta situación, podrían incrementarse los niveles de rotación del personal, disminuir la calidad del servicio y afectar negativamente la imagen del restaurante. Por ello, resulta fundamental identificar las causas que generan estas percepciones y su relación con la permanencia del personal(Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente en este informe, surge la necesidad de investigar cómo el clima laboral impacta en la decisión de los empleados de permanecer o abandonar su lugar de trabajo en el restaurante en mención, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a mejorar la retención del talento humano, por lo tanto se considera oportuno plantear la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cómo es la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la situación actual en torno al clima laboral y rotación del personal del restaurante la Cacerola durante el año 2025?
2. ¿Cuáles son las dimensiones clave del clima laboral en Restaurante La Cacerola durante el año 2025?
3. ¿Cuáles son los aspectos que el personal valora para permanecer en el restaurante la Cacerola?
4. ¿Cómo se desarrolla la propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el restaurante la Cacerola?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la situación actual en torno al clima laboral y rotación del personal del restaurante La Cacerola durante el año 2025.
2. Evaluar las diferentes dimensiones del clima laboral en Restaurante La Cacerola durante el año 2025.
3. Identificar los aspectos que el personal actual valora para permanecer en el restaurante la Cacerola.
4. Diseñar una propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el restaurante la Cacerola.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Este estudio resulta conveniente debido que el restaurante La Cacerola enfrenta una problemática relacionada a la rotación del personal, ya que este fenómeno genera consecuencias directas en el funcionamiento operativo, por lo tanto, el desarrollo de esta investigación ofrece una oportunidad de mejorar la estabilidad del personal, optimizando la productividad y reduciendo costos relacionados a la constante contratación.

En cuanto a su relevancia, esta radica en la relación del clima laboral en la rotación del personal, ya que es una realidad muy común en el sector de la gastronomía, por lo tanto, estudiar la relación entre estos dos factores, aporta información oportuna para orientar las decisiones gerenciales y fortalecer la cultura organizacional del restaurante La Cacerola. En cuanto a las implicaciones prácticas, los hallazgos encontrados a través de este estudio podrán ser usados para diseñar de manera efectiva, estrategias de mejora sobre el clima laboral y fomentar la retención del personal.

En relación al valor teórico, la presente investigación aporta al conocimiento sobre la relación del clima laboral en la rotación del personal, contribuyendo al desarrollo de métodos que pueden ser aplicados a futuras investigaciones relacionadas a la relación de ambas variables en el ámbito gastronómico. Y finalmente su utilidad metodológica radica en servir como una referencia para estudios similares, especialmente en pequeñas y medianas empresas que busquen comprender este tipo de fenómeno.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrolla el sustento teórico de la investigación, el cual ha sido realizado por medio de una exhaustiva revisión de literatura, este capítulo se encuentra compuesto por el análisis de la situación actual, asimismo, conceptualización, las teorías de sustento y el marco legal.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado se presenta el análisis de la situación actual del tema de investigación, para una mejor comprensión este se ha dividido en macroentorno, que se enfoca en estudios internacionales, el microentorno, haciendo referencia a estudios de Centroamérica, asimismo, se encuentra el análisis interno en donde se estipulan estudios nacionales, y por último el análisis organizacional, donde se expone información pertinente con el objeto de estudio.

2.1.1 MACROENTORNO

En Perú se llevó a cabo un estudio acerca del clima laboral y la rotación del personal, por Vásquez et al. (2022), con el objetivo de determinar si el clima laboral presenta una relación con la rotación del personal en la empresa de Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021, por medio de una metodología de tipo cuantitativa. Llegando a la conclusión que, si hay existencia de una relación significativa entre Clima laboral y la rotación de personal, esto porque los colaboradores, tienen un conjunto de problemas en cuanto a la comunicación, a los procesos, a la capacitación, al sueldo y cómo son tratados por los supervisores, siendo el coeficiente de correlación positivamente moderada alta.

Es importante tomar en cuenta que según los resultados obtenidos en el estudio de Vásquez et al. (2022) en la evidencia científica muestra que:

> La hipótesis general obtuvo el valor de (Rho= -0.578, $p=0.000 < \alpha=0.05$) rechazando la H_0. (hipótesis nula), y aceptándose la hipótesis alterna, afirmándose que el clima laboral es relacionado de forma significativa e inversamente con la rotación de personal de los colaboradores en Teleatento en 2021, por su parte Sarmiento y Torres, demostraron que existe una correlación entre ambas variables (Rho= 0.627, $p=0.000 < \alpha=0.05$), asimismo,

> basado en el clima laboral de Amaru, el enfoque se encuentra en tres categorías: satisfacción, insatisfacción e indiferencia, por lo que en estos casos existen problemas que se relacionan con el salario de los empleados, el cual puede reflejar un clima laboral deficiente. (p. 39)

También se pudo concluir que la actitud y la rotación de personal, se relacionan medianamente, debido por la falta empatía entre el colaborador intermedio y el colaborador operativo, asumiendo en algunos casos la falta de brindar soluciones, por la recarga de trabajo y la poca coordinación para las áreas de apoyo que se localice con la disposición y la capacidad para envolver cada necesidad de los colaboradores (Vásquez, Napán, & Tejedo, 2022).

Asimismo, en Ecuador, se realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación existente entre el clima laboral y la rotación del personal en las Direcciones Departamentales que forman el Gobierno Provincial de Pastaza, por Parra (2022), esta investigación se realizó mediante una metodología cuantitativa, concluyendo con que las variables si se correlacionan, ya que existe referencia de que un buen clima laboral beneficia el desempeño de las personas y por tanto, una duración mayor en sus puestos de trabajo, mientras que, un mal ambiente laboral converge en la rotación del personal. Asimismo, se logró evidenciar que el índice de rotación de personal en sus direcciones es alto representando el 42%, en relación a la estructura del clima laboral este es adecuado en un 47%, también la responsabilidad que se le da a sus trabajadores con el 58%.

Cabe destacar que, en Europa el clima laboral se mide a través de diferentes herramientas como encuestas de satisfacción, entrevistas individuales y grupos focales con empleados y realizando análisis de datos como la rotación y el absentismo, de manera que estas herramientas buscan obtener una visión integral de la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados en su ámbito laboral, destacando que en este campo, las encuestas cuantitativas son fundamentales dado que permiten obtener respuestas, los cuales ayudan a comprender los puntos positivos y negativos del funcionamiento de la empresa, sin embargo, las exploraciones cualitativas cuando se busca obtener información más precisa sobre ciertos aspectos en donde la situación puede ser un riesgo para los gerentes de empresas (Arrés, 2020).

La problemática del clima laboral en Asia es compleja y avanzada, según la Organización Internacional del Trabajo (2024) esta problemática se caracteriza por los altos niveles de empleo

informal, desigualdades de género, falta de seguridad y estabilidad, por lo cual se prevé que el desempleo en la región se mantenga sin cambios en 2024 y 2025, en el 4,2% lo que corresponde a 87,8 millones de desempleados en 2024. Pues si bien la tasa de desempleo de la región se mantiene por debajo de los niveles de la pandemia en su conjunto, existe una variación significativa entre subregiones.

De tal manera que, el déficit de empleo de la región que muestra la necesidad total de empleo que no se encuentra cubierta, ascendía a 164 millones en el año 2023, destacando que esta cifra incluye a las mujeres a las que les gustaría que laborar pero que no tienen acceso a buscar empleo debido a sus obligaciones en materia de cuidados, sin embargo, la OIT (2024) hizo hincapié en que persisten los problemas que se relacionan con la pobreza laboral y la uniformidad y una proporción sustancial de empleados sigue teniendo empleos informales de baja calidad a pesar de décadas de crecimiento económico, destacando que dos de cada tres empleados en el año 2023 tenían un empleo informal, lo cual supuso una mejora de solamente 2 puntos porcentuales en 10 años.

El clima laboral en Europa, actualmente está marcado por el estrés y la preocupación, con un alto número de trabajadores que sufren estrés debido a la inseguridad laboral, de manera que el 72% de los trabajadores considera que la organización del trabajo o la inseguridad laboral es una de las principales causas de estrés, el 66% atribuye el estrés a las horas trabajadas o a la carga de trabajo tomando en cuenta que en estos países las jornadas laborales son extensa y de la misma manera un 59% del personal que trabaja en estos países atribuye el estrés a que sufren intimidación o acoso y el 45% de los trabajadores de empresas pequeñas considera que el estrés laboral se relaciona con el trabajo y en las empresas más grandes aumenta hasta el 54%-58% de los empleados (Organización Internacional del Trabajo , 2020).

Asimismo, según datos otorgados por la OIT (2025) la leve caída de la tasa de la actividad ha lastrado el crecimiento del empleo, por lo que existen diferencias entre los países de ingreso bajo, en los que la tasa de actividad ha disminuido de manera generalizada y los países de alto ingreso en los que la tasa ha aumentado especialmente en la edad avanzada y las mujeres. El aumento de la participación laboral de las personas de mayor edad en las economías avanzadas en la actualidad ha compensado el envejecimiento de la población en edad de laborar, empujando al

alza la tasa global de la actividad casi 1 punto porcentual en los últimos diez años en este grupo de países, ante el descenso de la participación a nivel mundial.

Sin embargo, bajo este mismo contexto en Europa el clima laboral a la fecha, está marcado por la necesidad de adaptación al cambio tecnológico, la creciente importancia del bienestar y el compromiso del empleado en un contexto de alta presión laboral y un mercado de innovación y el reskilling son vitales para enfrentar la rotación del personal impulsada por la falta de habilidades y las nuevas expectativas de los trabajadores, de manera que para el 2025 se espera que el 50% de los empleados requieran actualizar sus competencias, lo cual influye de manera directa en la rotación si las empresas no invierten en formación y en un buen ambiente laboral que fomente el desarrollo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2025).

En Estados Unidos, la tasa de rotación ha alcanzado niveles históricos, con sectores como la hostelería y el comercio minorista siendo los más afectados, por lo que según Palafox y Mascarúa año (2022) este fenómeno no solamente se limita a los empleados de menor nivel; los expertos en posiciones intermedias y superiores también están reevaluando su situación laboral, por lo que se sugiere que la insatisfacción laboral es un problema generalizado que requiere atención, de manera que las cifras se vuelven alarmantes. Un estudio de Microsoft señaló que aproximadamente el 41% de los trabajadores de todo el mundo están considerando dejar su trabajo el próximo año.

La problemática del clima laboral en América latina en la actualidad, según datos otorgados por Pulido (2024) se caracteriza por un alto nivel de estrés y agotamiento, falta de reconocimiento y crecimiento profesional, baja productividad aunque tengan jornadas laborales extensas, alta rotación de personal y liderazgo tóxico. Un estudio realizado por la Universidad de Harvard señaló que un mal clima organizacional puede incrementar niveles de estrés en un 48% lo cual a su vez disminuye la eficiencia en un 30%, esto resalta cómo un ambiente laboral negativo puede generar efectos devastadores no solamente en el bienestar de los empleados, sino también en los resultados financieros de las empresas.

Bajo este mismo contexto, Gallup como se citó en Pulido (2024) señaló que solamente el 15% de los empleados a nivel global se sienten comprometidos con su empleo, sin embargo un 67% afirma que la carencia de un ambiente positivo afecta su rendimiento, de manera que estos

datos evidencia de manera clara la necesidad urgente que tienen las empresas por cultivar un clima laboral saludable, dado que este se traduce en una mayor productividad y satisfacción entre los empleados de las compañías y el clima laboral influye en aspectos críticos como la rotación del personal.

La problemática de la rotación de personal en Latinoamérica, desde el punto de vista de Romero y Toscano (2024) se debe a la remuneración insuficiente, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, condiciones laborales precarias y un mal clima organizacional, además, factores externos como la alta oferta de empleo y la informalidad laboral agravan la situación, creando costos elevados para las empresas debido a la necesidad constante del reclutamiento y capacitación de nuevos talentos. Entre las causas que motivan la rotación de personal es la carga excesiva de trabajo, además de la percepción de la falta de liderazgo, de respeto y de despreocupación por parte de los supervisores y gerentes, por lo cual se recomienda seguir estrategias de capacitación para un manejo de personal y relación subordinado-jefe.

2.1.2 MICROENTORNO

En Panamá se elaboró una investigación en relación con la rotación de personal, por Pinzón (2021), con el objetivo de conocer la incidencia del clima organizacional en la rotación que existe en los bancos de la región metropolitana de la ciudad de Panamá. En el caso de la metodología empleada fue de tipo cualitativa, llegando a la conclusión las características actuales del personal en el sector bancario de la ciudad de Panamá, se relacionan a la insatisfacción al trabajar, por diversos motivos, como ser metas y objetivos, espacio, entorno físico, formación y promoción entre otros, de modo que la rotación del personal se encuentra influenciada por la desmotivación, así como la insatisfacción laboral, afirmándose que los motivos que involucran la salida de los empleados son precisamente laborales y en la mayor parte de los casos se detectan por medio el estudio de la fluctuación.

La rotación laboral en Honduras, desde el punto de vista de Molina (2025) se ha posicionado como uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas centroamericanas, creando incertidumbre y en algunos casos afecta su productividad, por lo que antes este panorama, en el que las nuevas generaciones de empleados optan por planes a corto plazo, destacando que expertos coinciden en que las organizaciones deben replantear sus estrategias para alcanzar

beneficios mutuos, por lo que una de esas voces es Martha Hernández, quien se desempeña como consultora de Capital Humano de Aon México, la cual señaló que más allá de considerarse un problema, esta realidad presenta una oportunidad para aprender, crecer y comprender que el entorno laboral ha cambiado.

En la actualidad, las empresas centroamericanas enfrentan un reto creciente: la alta rotación de personal. Este fenómeno se ha acentuado porque muchos jóvenes profesionales prefieren empleos temporales que les brinden beneficios alineados con sus intereses personales. Como resultado, es común que los empleados no permanezcan más de uno o dos años en una misma compañía, lo que genera inestabilidad y repercute en la eficiencia organizacional. Aunque esta situación puede facilitar la incorporación de nuevos talentos, también obliga a las empresas a rediseñar sus políticas de fidelización, incorporando propuestas laborales más atractivas, iniciativas de bienestar y modelos de compensación adaptables a las nuevas exigencias del mercado (2025).

Por otra parte, la problemática del clima laboral en Centroamérica es variada, sin embargo, los síntomas comunes involucran la alta rotación de personal, aumento del ausentismo y la falta de reconocimiento y generalmente ligados a un liderazgo deficiente, comunicación incorrecta y trabajo en condiciones precarias o de informalidad laboral, especialmente en mujeres, sin embargo, a pesar de la heterogeneidad regional, factores como la falta de programas de desarrollo, la informalidad y la discriminación impactan de manera negativa el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados

La alta rotación de personal en Centroamérica desde la perspectiva de Velázquez y Gamarra (2024) se caracteriza por la salida frecuente de empleados debido a factores como la falta de desarrollo profesional, salarios insuficientes, clima laboral negativo y falta de reconocimiento, lo que genera altos costos de contratación y capacitación, disminución de la productividad y pérdida de conocimiento estratégico en las empresas, por lo que para mitigar este problema se recomienda el desarrollo profesional y planes de carrera, el reconocimiento y un ambiente laboral que sea positivo, la compensación justa y beneficios atractivos y finalmente la comunicación interna efectiva y liderazgo empático.

Actualmente, el clima laboral en Honduras enfrenta serios desafíos marcados por una alta informalidad (más del 80% de la fuerza laboral), empleos precarios con bajos salarios, escasa protección social y limitada inversión en innovación y tecnología. Aunque la tasa de desempleo ha disminuido, la mayoría de los trabajos no garantizan condiciones dignas ni estabilidad, lo que afecta el bienestar de los trabajadores y frena el desarrollo económico. Además, factores como la migración forzada, la dependencia de remesas y los impactos del cambio climático agravan la situación, exigiendo reformas estructurales urgentes para mejorar la calidad del empleo y fortalecer el tejido productivo del país (Medina, 2025).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

El Restaurante La Cacerola se fundó en octubre de 2009 en Tegucigalpa, Honduras, siendo una iniciativa emprendedora de Ada María Martínez. Siendo su objetivo el establecimiento de un restaurante que brindara gastronomía tradicional hondureña con una orientación de calidad, calidez y atención personalizada. La creación de este negocio simbolizó no solo un proyecto profesional, sino que de igual forma consolidó un sueño personal con un fuerte componente familiar y cultural (Pavón, 2025).

El inicio de este emprendimiento se respaldó por el apoyo del esposo de la dueña, Kenneth Rivera, y su suegra, Julia Rodríguez, quienes fueron los que brindaron el capital semilla, así como el soporte emocional en las primeras etapas del negocio. La primera sede del restaurante se ubicó en una zona conocida como "la subidita de las lomas del Mayab", en un local modesto pero funcional. La propuesta gastronómica se basó en recetas familiares transmitidas por generaciones, otorgando al restaurante una identidad culinaria auténtica y diferenciada (Pavón, 2025).

Es importante mencionar que, el Restaurante La Cacerola es un restaurante fast casual que se especializa en ofrecer al público comidas como sándwiches y sopas y platillos latinoamericanos en general, con recetas auténticas y son conocidos como “los expertos en sopas”, destacando que el restaurante ha tenido una buena aceptación por el público en general y gracias a ello en la actualidad “La Cacerola” cuenta con cuatro sucursales en Tegucigalpa las cuales están localizadas en: Lomas del Mayab, en Citymall, Texaco Mateo, Mall Premier, en donde se cuenta con una

estimación de 13,200 clientes mensuales aproximadamente en sus cuatro sucursales, sin embargo esta cifra puede variar según la temporada, las promociones y eventos que el restaurante ofrezca (Pavón, 2025).

Cabe destacar que desde en base a lo mencionado por Pavón (2025) con relación a la distribución de personal en el restaurante la "La Cacerola" en la sede que está ubicada en las Lomas de Mayab en la actualidad cuenta con 15 empleados y esto se debe a que esta sucursal recibe un aproximado de 4900 clientes mensualmente, en la sucursal de Citymall cuentan con 12 empleados dado que reciben 3500 usuarios al mes y finalmente las sucursales de Texaco Mateo y de Mall Premier cuentan únicamente con 10 empleados por sector, dado que su afluencia de clientes anda en un aproximado de 2,000 a 2,800 clientes al mes .De manera que, el párrafo anterior se menciona por la relevancia que tiene en la rotación de personal, pues en sectores como cocina y caja, generalmente hay mucha presión.

2.1.3.1 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Durante los primeros años, tal como lo menciona Pavón (2025) el negocio se enfrentó diferentes retos, entre ellos la competencia del sector restaurantero, restricciones financieras y la necesidad de consolidar una base de clientes recurrentes. Sin embargo, por medio de un proceso de mejora continua en la oferta gastronómica, el servicio y la gestión interna, La Cacerola logró posicionarse como un referente local. Actualmente, La Cacerola continúa consolidándose como una empresa familiar con fuerte presencia en el mercado local. Por otra parte, la misión, visión y valores del restaurante la cacerola son los siguientes:

1. **Misión.** Generar experiencias extraordinarias para nuestros clientes a través de sopas y recetas de cultura tradicional latina. Buscamos romper los paradigmas alrededor de las sopas, buscando nutrir el cuerpo y alma de nuestros clientes.
2. **Visión.** Ser un referente de la comida latina en el mundo, convirtiéndonos en un concepto de talla mundial en cuanto a nuestras operaciones, producto y servicio al cliente.

3. **Valores:**

    a. **Responsabilidad Social Empresarial**: somos responsables con el medio ambiente y con nuestras comunidades con absoluto apego a la ley.

    b. **Calidad innegociable**: Todos nuestros productos deben ser espectaculares.

    c. **Cultura de servicio:** Nos debemos a nuestros clientes.

    d. **Magia:** Queremos que nuestros productos, especialmente nuestras sopas alimenten el alma de nuestros clientes, recordándoles momentos de alegría.

A continuación, se presenta el Organigrama el organigrama del restaurante la Cacerola, así como la descripción de los puestos.

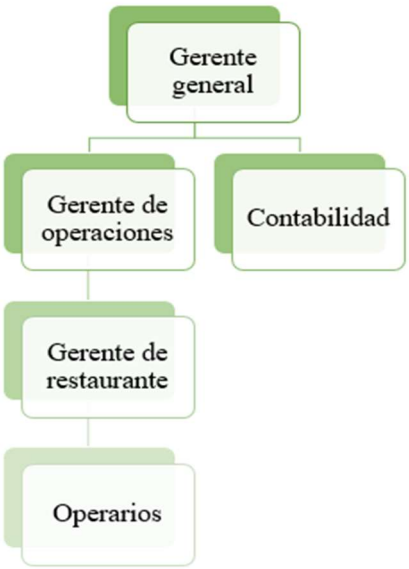

Figura 1 Organigrama de Restaurante la Cacerola
Fuente. Datos obtenidos de Pavón (2025)

Asimismo, entre las principales responsabilidades del personal que labora en la Cacerola como lo indica Pavón (2025):

1. **Gerente General**. Es el máximo responsable de la gestión del restaurante en su totalidad. Su función principal es planificar estrategias, tomar decisiones claves y supervisar todos

los departamentos. Este rol tiene la última palabra en cuanto a políticas organizacionales, presupuestos y planificación a largo plazo.

2. **Gerente de Operaciones**. Se encarga de la gestión diaria del restaurante, supervisando todas las actividades operativas para asegurar la eficiencia y calidad del servicio. Asimismo, coordina con el Gerente de Restaurante para garantizar el buen funcionamiento en el día a día, y supervisa la logística interna.
3. **Contabilidad.** Este departamento está bajo la supervisión directa del Gerente General, es responsable de llevar los registros financieros del restaurante, tramitando el presupuesto, la nómina de los empleados, los pagos de los proveedores, así como los informes fiscales y financieros.
4. **Gerente de Restaurante**. Es el encargado de supervisar el funcionamiento diario del restaurante, incluyendo la gestión del personal operativo, la atención al cliente, la calidad del servicio y el cumplimiento de los estándares de seguridad alimentaria. Asegura que el restaurante funcione de manera eficiente y con altos niveles de satisfacción del cliente.
5. **Operarios.** Son los empleados que realizan las tareas operativas diarias del restaurante, como ser la preparación de alimentos, atención al cliente, limpieza y mantenimiento, entre otros.

Por otra parte, a continuación, se presenta un organigrama detallado de la estructura de cada sucursal:

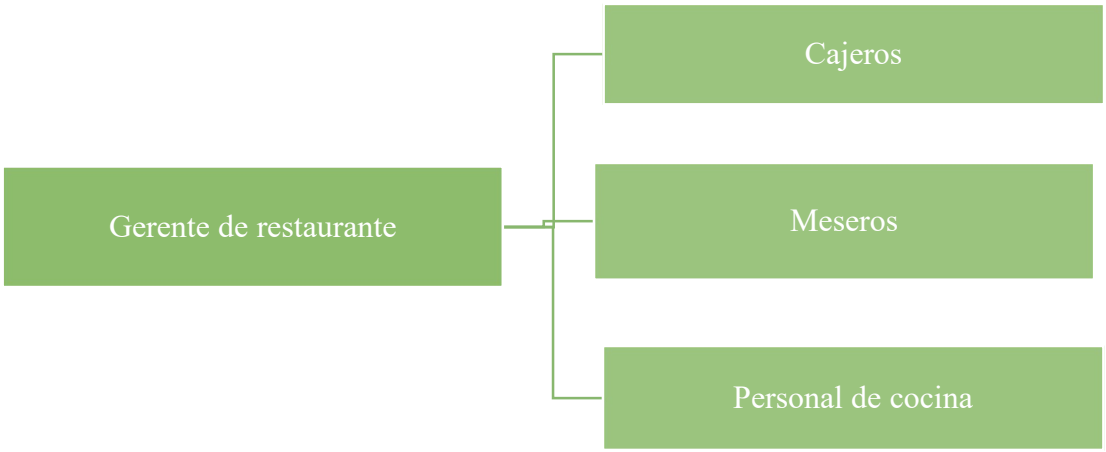

Figura 2 Organigrama de Restaurante la Cacerola por sucursal
Fuente. Datos obtenidos de Pavón (2025).

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Dentro de esta sección se establecen los conceptos pertinentes a la investigación, cada uno se establece desde el punto de vista de diferentes factores

2.2.1 CLIMA LABORAL

El clima laboral es un término estudiado por diferentes autores, sin embargo, desde el punto de vista de Olaz (2024) se comprende como un elemento que acciona entre el contexto de la organización, en su sentido más amplio, y el comportamiento que los miembros de la comunidad laboral presentan, esto con el fin de racionalizar las sensaciones que pueden llegara experimentar las personas dentro del desempeño de sus asignaciones en el contexto de trabajo. Esta es sobre todo una cualidad parte del medio ambiente de una empresa que sus miembros experimentan y tiene influencia en su conducta, dicho de otra manera, como referencia cultural los valores se encuentran presentes en la forma particular en la cual se conforman las conductas y también acciones de los trabajadores.

En la misma línea, el clima laboral hace referencia al ambiente psicológico, así como emocional que prevalece dentro de una empresa u organización, estos tienen influencia en la percepción y en las actitudes de los trabajadores hacia la realización de sus asignaciones y su lugar de trabajo. En la medida que las empresas buscan atraer y consecutivamente retener el talento, el clima laboral suele convertirse en un aspecto crítico que se debe considerar. Un clima laboral positivo genera la satisfacción de los trabajadores, la lealtad, la motivación y también la productividad, sin embargo, un clima negativo genera en la planta laboral desmotivación, el bajo desempeño y la rotación de personal (Limones & Tigrero, 2023).

2.2.2 MOTIVACIÓN

La motivación, es lo que se percibe por los trabajadores como la energía para sentirse feliz, a gusto o cómodo, para conseguir un determinado nivel de compromiso con la persona en sí, o con una empresa. Seguidamente, si la energía es individual, dicho de otra manera, de la misma persona, es denominada motivación intrínseca, y si la motivación es de un tipo generado por el entorno o por sujetos u objetos del contexto, es denominada motivación extrínseca. Además, los incentivos laborales radican en el proceso de tomar acciones y de la producción de efectos debido a los incentivos en los empleados (Ponce, Ponce, & Sumba, 2023).

Al enfatizar sobre la motivación laboral como un factor ligado al clima laboral, se está haciendo alusión a que, esta puede ser vista como un impulso una fuerza interno del trabajador o colaborador, el cual mueve a las personas a efectuar una asignación o actividad determinada, para lo cual se ocupa de manera propia nuestra fuerza, la cual puede ser física o también mental, esto permite el logro de las aspiraciones institucionales que se han plasmado como parte de los objetivos a corto, a mediano o largo plazo (Hernández, Vásquez, & Cruz, 2023).

2.2.3 COOPERACIÓN

La cooperación es una dimensión del clima laboral, esta es una dimensión que se enfoca hacia el oportuno apoyo unido con un sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo que busca los mismos objetivos, esto es, que tiene los mismos objetos en común. Es el grado de colaboración que se puede visualizar entre los trabajadores dentro del ejercicio de sus labores y en los apoyos

tanto materiales, como también humanos que éstos reciben por parte de la empresa en la que trabajan (Vallejo, 2021).

La cooperación es un factor que se encuentra relacionado o vinculado con la percepción que los trabajadores tienen acerca del ambiente de trabajo en el cual debe prevalecer el apoyo entre los jefes y compañeros, el aprendizaje y la cordialidad, donde cada error cometido queda como aprendizaje sin tener miedo a represalias, por lo tanto, se visualizan como un elemento propio del crecimiento. Para varios investigadores, el apoyo o la cooperación radica en el grado de ayuda mutua por parte de directivos y de los compañeros de trabajo para hacer frente a cualquier tipo de problemas (Vallejo, 2021).

2.2.4 COMUNICACIÓN

El elemento de la comunicación envuelve intercambios de acciones, opiniones, ideas y de emociones entre dos o varias personas; también se puede definir como interrelaciones a través letras, palabras, símbolos o bien, mensajes y como medio para que quienes conforman una organización empresarial compartan comprensión y significados con el resto de compañeros. Para el logro de relaciones humanas productivas, los empleados deben adoptar una actitud positiva, de igual manera, propiciar una comunicación de forma clara y concretamente honesta, estimular la participación dentro de las actividades asignadas y crear un ambiente donde predomine la confianza (López, 2021).

En el caso de la comunicación en el interior de la organización, así como la resolución de problemas que surjan, son aspectos fundamentales los cuales necesitan de sumo cuidado. Es de mucho beneficio efectuar iniciativas para la mejora de las habilidades interpersonales y el establecimiento de efectivas vías de comunicación. Cuando en la empresa hay conflictos que no se han resuelto, además de una insuficiente comunicación interna se visualiza la presencia de aspectos críticos. Además, se destaca que dar solución de manera eficaz a los conflictos y contar con una comunicación clara, se tendrán elementos esenciales para el fomento de un clima laboral favorable (Zapata & Tovar, 2024).

2.2.5 RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son el procedimiento de la manera en la cual una persona logra relacionarse con el resto y del modo en el que se tratan unos a otros. En este sentido, las relaciones interpersonales son las que, pese a las diferencias existentes entre las personas, hay un esfuerzo real para conseguir un clima de comprensión con un interés en común. También es la convivencia donde interactúan dos o más sujetos dentro de una sociedad para tener una manera de conexión entre varias personas, manifestándose que es el fundamento de una vida en sociedad. Dentro de los tipos de relaciones interpersonales se encuentran las relaciones laborales, relaciones afectivas o íntimas, relaciones circunstanciales, relaciones familiares y relaciones amicales (Felix, 2021).

Seguidamente, las relaciones interpersonales cuentan con características vinculantes entre los que integran una comunidad, además, su resultado es el integral desarrollo de la persona, de manera especial en las habilidades sociales, mediante intercambios de ideas y maneras de sentir la vida, donde se involucra la interacción y la capacidad humana por medio de la relación y de la comunicación que existen, a esto se suman las características de cada una de las personas, quienes claramente son diferentes unas de otras de acuerdo con los conocimientos, valores, sentimientos, experiencias y estilos de vida (Felix, 2021).

2.2.6 ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal es una temática de mucha relevancia, esto se debe a que se considera uno de los indicadores de efectividad empresarial. Se considera la rotación de personal como un término que hace referencia a la cantidad de sujetos que entran y que salen de una organización empresarial de forma involuntaria o voluntaria dentro de un determinado periodo de tiempo. De este modo, resulta evidente que este fenómeno tiene un impacto directo en las organizaciones, primariamente en el recurso financiero; por lo cual, es los últimos tiempos es vital que éstas presten atención y tengan controlada la rotación del personal, para tomar medidas necesarias para conservar el buen desempeño y su operatividad (Velázquez, Gamarra, & Hipólito, Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la Ciudad De Pilar, periodo 2023-2024, 2024).

Consecutivamente, la rotación de personal puede tener un impacto negativo y también directo en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa. Siempre que un empleado se va, es seguro que se pierde no únicamente el conocimiento acumulado y la experiencia obtenida, sino que también la eficiencia y la cohesión del equipo de trabajo. En la misma línea, el proceso de reclutamiento y posterior capacitación de empleados de nuevo ingreso suele ser costoso y consume tiempo, esto puede llevar a una reducción temporal en cuanto a la calidad del trabajo que se realiza y en la eficiencia de la institución (Jibaja & Pérez, 2024).

2.2.7 TRANSFERENCIA

La transferencia dentro de los ámbitos laborales es definida como el cambio del colaborador de asignación de funciones o de puesto de trabajo ya sea de manera definitiva o temporal, esto va a depender de la severidad de la lesión, así como del previo análisis del puesto de trabajo. Esto puede tener consecuencias múltiples en un trabajador, van desde mentales, emocionales, inclusive físicas y posiblemente empeoren si con el paso del tiempo, desde que se realizó la reubicación el trabajo no se ejecuta con la responsabilidad y el conocimiento que necesitan las acciones (Quiroz, Alomina, Gómez, & Galarza, 2019).

En la misma línea, Chiavenato, como se citó en Valencia (2025) mencionó que la transferencia se genera cuando los empleados se mueven de manera lateral dentro de la misma organización empresarial. La transferencia puede generarse por iniciativa de la empresa en sí o del colaborador. Esto puede generar una reestructuración en el interior de la organización, o dicho de otra manera, se da cuando se efectúa una reubicación en puestos que cuentan con el mismo nivel jerárquico.

2.2.8 ASCENSO

Los ascensos o también conocidos como promociones, tienen un efecto de satisfacción en los trabajadores, por lo tanto, los ascensos se relacionan negativa y de manera significativa con la intención de rotación o con la renuncia del empleado, esto significaría que, en cuanto más sea la satisfacción con los ascensos, la intención de renunciar será menor. Lo cual cobra sentido cuando se considera que un colaborador que ha percibido justicia y cumplimiento delante de las

promociones va a querer permanecer dentro de su empresa esperando una oportunidad de crecimiento (Beltrán, 2023).

El hecho que los colaboradores perciban la posibilidad de crecimiento dentro de la compañía, y que proveniente de la gerencia haya una preocupación por otorgar tales oportunidades a sus empleados, son aspectos que pueden optimizar el compromiso, también disminuyen el estrés y, por lo tanto, aumentan la satisfacción laboral. Además, el incumplimiento observado del contrato psicológico acerca de las promociones impacta de manera negativa en la satisfacción laboral (Beltrán, 2023).

2.2.9 DESPIDO

El despido es un negocio jurídico unilateral, que se constituye, por el cual, el empresario procede, por voluntad propia, a extinguir el contrato de trabajo. Siendo unilateral, debido a que el empleador quien es que toma la decisión de dicha extinción el contrato de trabajo con independencia de la voluntad del empleado no tiene influencia ni tiene ningún tipo de intervención en la decisión empresarial. Asimismo, es constitutivo, por la producción de efectos extintivos e inmediatos por sí mismo, a pesar de que en momentos posteriores, el despido se declare improcedente o nulo. (Ortega, 2018).

2.2.10 SEPARACIÓN

La separación en la rotación del personal se percibe como la salida de un trabajador, la cual puede estar ligada a un grupo de motivos; dentro de los que se encuentra la insatisfacción laboral, que tiene influencia, primeramente, si la persona no satisfecha es el constituyente de un recurso humano demandado altamente por la empresa, esto puede repercutir dentro de la calidad del servicio o del producto y exigir gastos mayores para la selección y el entrenamiento hasta el momento que la persona de nuevo ingreso o que va ocupar su lugar pueda alcanzar el nivel de competencia que el puesto requiere (Zaballa, El Assafiri, Medina, & Medina, 2021).

En la misma línea, la salida definitiva de un colaborador de una empresa, se puede condicionar por elementos ajenos a su voluntad. Hay dos tipos de fluctuación real, estas son: voluntaria e involuntaria. En el caso de la involuntaria, es dada por motivos fuera del control de los trabajadores. Por otra parte, la voluntaria es cuando el trabajador o colaborador decide tomar

su propia decisión a fin de abandonar la compañía, ejemplo de ello, debido a razones de salud, personales, familiares o motivos monetarios asociadas a necesidades de una mejor remuneración (Zaballa, El Assafiri, Medina, & Medina, 2021).

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

Dentro de esta parte de la investigación se encuentran las teorías en las que se sustenta este trabajo, al igual que metodologías e instrumentos utilizados para este estudio.

2.3.1 BASES TEÓRICAS

A continuación, se presentan bases teóricas en las que se fundamenta este estudio, no dejando de lado el punto de vista de diferentes autores.

2.3.1.1 TEORÍA DE LAS NECESIDADES

La teoría de las necesidades, o también conocida como la teoría de la motivación humana, fue propuesta en el año 1943 por Maslow, como se citó en Guillén et al. (2018), quien propuso grados o niveles de jerarquización acerca de necesidades y elementos que sirven de motivación para las personas. Tal jerarquía se encuentra dividida en cinco categorías, esto es teniendo en consideración a su orden de relevancia de manera ascendente, según la supervivencia y la capacidad de motivación, esto es apreciado en la figura 3. Esta teoría considera que únicamente cuando se les ha dado satisfacción a las necesidades de los niveles menores de la pirámide, se puede satisfacer las necesidades de los niveles superiores, ya que el escalón más alto es la autosuperación.

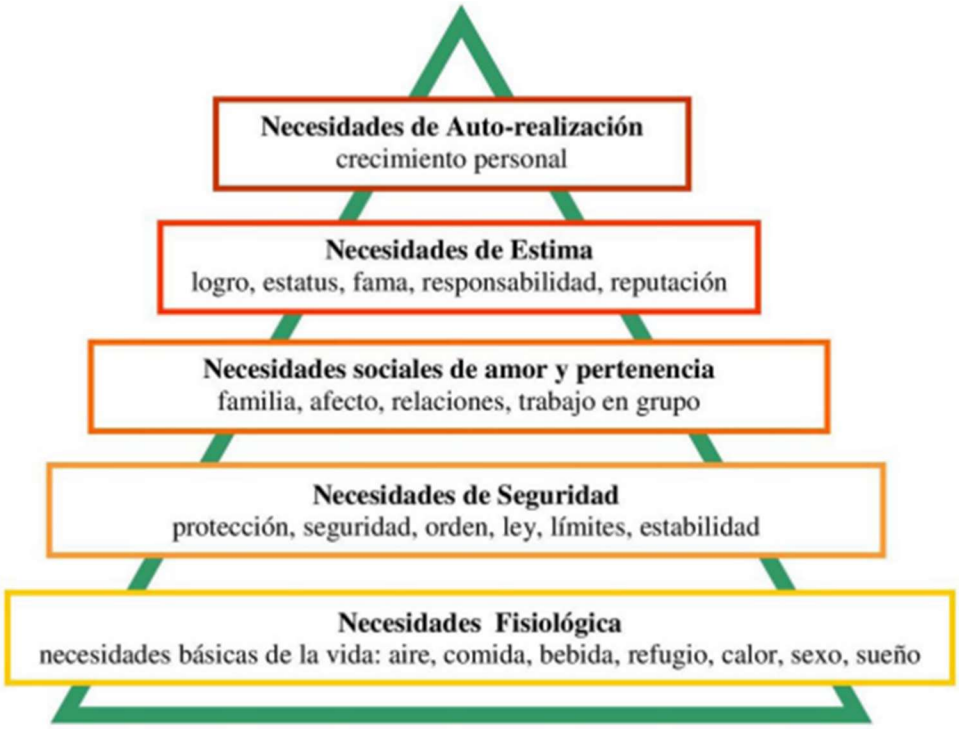

Figura 3Pirámide de las necesidades de Maslow
Fuente. datos obtenidos de Guillén et al. (2018).

De acuerdo con la teoría de Maslow, como se citó en Madero (2022) se puede mencionar que la mayor parte de las personas entre los años 1940 y 1950, su principal motivación era la supervivencia, lo cual se debía al entorno que fue vivido antes, durante y después de la segunda guerra mundial, por lo tanto, era real el primer nivel que el autor de esta teoría propuso, el cual se trata de las necesidades fisiológicas. A continuación, se presentan los diferentes niveles que componen la pirámide:

1. **Primer nivel, necesidades fisiológicas.** Entre estas están la necesidad de liberarse del hambre y de la sed de aliviar el cansancio, el dolor, al igual que la necesidad de dormir. Por lo tanto, al cumplir estas necesidades, la persona puede aspirar a más, ejemplo de ello, las personas estudiaban para lograr tener una profesión, la cual les genera ganancia para vivir, comer, tener una vivienda con una adecuada temperatura en sus áreas de interacción, entre otros.
2. **Segundo nivel, necesidades de seguridad**. Incluyen la protección y el cuidado contra los daños emocionales y físicos, se preocupan por el ahorro, por comprar u obtener bienes y seguros para conseguir una vida ordenada sin tener ningún tipo de

preocupaciones en el futuro. Dichas necesidades surgen una vez que se encuentran relativamente satisfechas las necesidades anteriores.

3. **Tercer nivel, necesidades de pertenencia**. Dicho de otra manera, son las necesidades que tratan de hacer que la persona pueda tener relaciones con el resto de personas, miembros de la sociedad o sujetos que se encuentran a su alrededor, procurando encontrar su afecto, su interacción o poder asociarse con todos ellos; además, representan la oportunidad de reconocer y de ser conocido por los demás, donde también se incluyen el sentido de pertenencia, el afecto, la aceptación, identificarse con un grupo y no dejando de lado la amistad.
4. **Cuarto nivel, necesidades de autoestima/reconocimiento.** En otras palabras, el deseo de realización, dominar lo que se realiza, independencia, competencias adquiridas, libertad y autonomía. De igual manera puede ser también un deseo de prestigio, reputación, reconocimiento y estatus, algunos investigadores han mencionado que es la necesidad que tiene la persona de sentirse necesario y útil.
5. **Quinto nivel, necesidades de autorrealización.** Es cuando se manifiesta un sentimiento de realización al observar que la persona en sí mira completada una actividad que realizó, esto se puede considerar tanto en aspectos ligados con el desarrollo físico, como también la realización psicológica o social. Se vincula con el deseo de lograr el máximo potencial como persona y lograr ser la mejor versión de la persona misma.

2.3.1.2 TEORÍA DE LA ROTACIÓN LABORAL

La teoría de la rotación laboral fue expuesta en el año 1958 por March y Simon, como se citó en Hernández et al. (2013). Tales investigadores sugirieron que la marcha voluntaria de la persona en la empresa u organización, va a depender de la percepción propia que tenga este respecto a sus propios deseos de efectuar el cambio, así como de la facilidad con la cual pueda ejecutar este tipo de cambio. Dentro del establecimiento del criterio de las rotaciones que el colaborador ha adoptado, se encierran los componentes que se encuentren dentro de la compañía a los cuales tenga acceso. Además, dicho modelo fue considerado como parte de uno de los primeros trabajos formales realizados en cuanto a investigaciones en torno a la rotación de personal, ya que fue primero en tomar en cuenta el problema con una orientación integral.

Considerar la satisfacción laboral dentro de este modelo, así como el entorno económico como elementos claves, sirviendo de fundamento para posteriores teorías con una orientación sistémica.

> También, esta teoría se enfoca en la observación del proceso de la rotación de personal partiendo de la decisión propia del colaborador de renunciar a una empresa, por lo tanto, la rotación de personal dentro de este modelo es comprendida como el retiro de manera voluntaria de una persona de abandonar una compañía de la que ha recibido una compensación económica. En la misma línea, este modelo se encuentra compuesto por dos conceptos primordiales: el primero trata de la intención del empleado de salirse de la empresa y la segunda, la percepción de más opciones u oportunidades laborales externas. (Hernández, Hernández, & Mendieta, 2013, pág. 849)

Consecutivamente, en el año 1976, Locke, como se citó en Tomayo (2014) reconoció la teoría de la rotación laboral como el modelo teórico del equilibrio organizacional, ya que, dentro de los aspectos laborales que tiene efecto negativamente en el comportamiento individual se encuentran la supervisión, el salario, el trato con el resto de sus compañeros en el entorno laboral, el respeto laboral, el derecho a la libertad de expresión, derecho a prestaciones laborales, la capacitación y el entrenamiento, las condiciones laborales, no dejando de lado el desarrollo profesional y personal, las políticas y los procedimientos, el bienestar dentro del desarrollo de las labores y la seguridad de permanencia.

Dichos aspectos suelen constituirse, a su vez, en motivadores de los trabajadores para seguir participando dentro y también con la compañía, estos son denominados incentivos por March y Simón, como se citó en Tomayo (2014):

> Los incentivos son precisamente los estímulos manifestados en el empleado como parte de la satisfacción. Si la satisfacción es baja, el trabajador puede percibir que su vinculación con el empleo no es favorable y deriva en la intención de abandonar la organización. Este fue un resultado que los autores de la teoría lo designaron como un deseo de movimiento. Al contrario, en el caso de la satisfacción, cuando es alta, indica que la respuesta a tales incentivos es favorable y el trabajador se encuentra en disposición de asistir a su trabajo a

través de esta proposición, los investigadores mencionados lo designaron como contribuciones (págs. 13-14).

En suma, el modelo de March y Simón, como se citó en Hernández et al. (2013) ha concedido una sólida base para muchas de las investigaciones posteriores acerca de la rotación de personal, esto fue debido al enfoque de equilibrio dentro de la integral evaluación del mercado laboral y de la satisfacción. En la misma línea, en el año 1977, el postulado de Price, como se citó en Bilbao (2023) sostuvo que los constructos salario, así como de las relaciones del trabajo son componentes que constituirían la satisfacción laboral; que viene a ser el grado de actitud positiva que el empleado presenta delante de su trabajo. De modo que, los constructos que fueron propuestos por este, son:

1. **La remuneración.** Indica la retribución de manera monetaria entregado al trabajador debido a su servicio prestado.
2. **La integración.** Indica la inclusión del trabajador dentro de las decisiones asociadas a sus funciones y también dentro de los objetivos de la organización.
3. **La comunicación informal**. Radica en la difusión de información por medio de canales no oficiales de la organización.
4. **Comunicación formal.** Se trata de la transmisión de información de manera equilibrada y eficiente por medio de los canales oficiales de la compañía.

2.3.1.3 TEORÍA DEL CLIMA LABORAL

La teoría del clima laboral fue propuesta por Amaru, como se citó en Rejas y Napán (2021) quien indicó que cada uno de los componentes del clima organizacional de una organización empresarial afectan las percepciones de sus empleados, como ejemplo de ello, condiciones de trabajo, la motivación, programa de incentivos, salarios, entre otros, todo lo mencionado puede a afectar o no el rendimiento laboral, este podría producir sentimientos negativos, positivos o indiferencias en el interior de la compañía. También menciona que la motivación dentro del trabajo radica en el resultado entre los motivos personales y también con los estímulos que su ambiente de trabajo genera, este puede influir negativa o positivamente en su desempeño laboral.

Seguidamente, Amaru, como se citó en Samillán (2021), indicó que, desde el principio de la sociedad industrial moderna, fue evidente que tanto el clima organizacional, la productividad y el desempeño de las empresas suelen también depender de la conducta de las personas y no únicamente de la eficiencia de los sistemas técnicos.

> Por lo tanto, a la misma vez que el enfoque técnico se consolidaba, el cual surgió con Taylor y Ford, el enfoque de la conducta o comportamiento que le daban los humanistas conquistaba mayor espacio en la práctica y teoría de la administración. Para quien adopta la perspectiva del comportamiento, lo primordial dentro de una empresa es el sistema social, este se conforma por personas y sus sentimientos, necesidades y actitudes, así como por su comportamiento como parte del grupo (pág. 12).

Seguidamente, el precursor de esta teoría, de acuerdo Vásquez et al. (2022) que la realidad objetiva de una empresa está dentro de tres grandes categorías, estas son: indiferencia, satisfacción e insatisfacción. Los colaboradores que funcionan perciben específicas condiciones dentro de las compañías; dentro de estas se encuentra el salario, el servicio a la empresa, limpieza, las condiciones del trabajo, programas en torno a incentivos e integración a nuevos compañeros de trabajo, estos sentimientos se pueden comprender como parte del clima y es reflejado en la calidad de vida de los empleados.

Seguidamente, el precursor de esta teoría mencionó que hay una rotación de personal, el cual específicamente depende de las empresas, donde posiblemente se encuentran restringidos debido al consumo del tiempo y de recursos.

> Tales cálculos, se pueden incluir como parte de la productividad, donde la aptitud del personal podría simbolizar un importante ahorro dentro de la empresa. Por tal razón, es considerado que un modelo de rotación mínimo significaría ahorros sistemáticos para la organización empresarial. En base a la presente teoría, el enfoque del análisis del clima de una empresa se encuentra dentro de tres categorías: indiferencia, satisfacción e insatisfacción. (Vásquez, Napán, & Miranda, 2022, pág. 39)

> En estos casos, hay algunas situaciones problemáticas relacionadas con el salario, lo que puede reflejar un deficiente clima laboral. Por lo cual, la insatisfacción laboral, al igual que

el clima organizacional, satisfacción laboral o motivación se puede ver por el sueldo o porque a los trabajadores, el patrono no les paga a tiempo, esta es una situación que puede hacer que peligren las operaciones de la compañía, los trabajadores pueden realizar sin calidad y eficiencia su trabajo. (Vásquez, Napán, & Miranda, 2022, pág. 39)

Para Amaru, como se citó en Ledezma (2022) para tener un buen clima laboral se debe implementar la comunicación entre los participantes de la empresa. Por lo tanto, el proceso de comunicación involucra la transmisión de información y significados. Si no existe transmisión, de ningún modo habrá comunicación. En la misma línea, los elementos que tiene la comunicación son los siguientes:

1. Receptor y emisor. Este tiene la responsabilidad de codificar el mensaje previo a enviarlo, se convierte en lenguaje, símbolos, signos, entre otros.
2. Mensaje. Indica la información que envía el emisor por medio de un canal de comunicación.
3. Ruido. Estas son las interferencias que imposibilitan la comprensión del mensaje. Estos tienen la posibilidad de ser externos, tal como el ruido propiamente dicho, o interferencias internas por parte del receptor.
4. Retroalimentación. Indica el retorno en el que se comparte la información por el receptor al emisor. Esta asegura una eficaz comunicación, por lo tanto, es un factor importante dentro de este proceso.

2.3.1.4 MODELO DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

El modelo de las dimensiones del clima laboral fue propuesto en el año 1971 por James y Jones, como se citó en Olaz (2013) su apuesta radicó en una definición donde el clima laboral no se puede comprender sin una expresa referencia al que se puede denominar clima psicológico, este, se define en una clara conexión de los comportamientos con las motivaciones de los empleados de la empresa y que, de acuerdo con la interpretación que de tales autores hacen, apunta a las conductas objetivas de las persona.

Esta teoría, adicionalmente propuso un modelo jerárquico del clima, donde hay un elemento general que manifiesta un esquema mental, este es de nivel superior para la evaluación

del grado en el cual el ambiente favorece o actúa negativamente dentro del bienestar de los trabajadores de una empresa.

> Los factores o elementos de primer orden dentro de este modelo pertenecen a las dimensiones de clima que propusieron Jones y James, estas son: estrés ligado con el rol y falta de armonía; autonomía y desafío; apoyo por parte del líder; cooperación del equipo laboral, amistad y calidez. La investigación que los autores de esta teoría realizaron concluyó en que estos cuatro elementos cargaban en el elemento de orden superior, este fue designado como un factor general de clima sicológico, y que, a parte, son generalizables a distintos tipos de empleos o trabajo. (Lasio, 2003, pág. 90)

En la misma línea, otros investigadores, en el año 1989, James y James, como se citó en Pacheco (2017) propusieron que las percepciones respecto al clima laboral son la representación de evaluaciones o bien, apreciaciones cognitivas de caracteres del ambiente en términos del significado que el individuo ha adquirido. Estos autores, visualizan a las apreciaciones o evaluaciones cognitivas como cogniciones emocionales, lo cual se debe a que irradian los significados subjetivos, los cuales combinados con el arousal (o la activación) psicológico percibido, contribuyen a la etiqueta de la emoción y a determinar la intensidad y dirección de la emoción y la experiencia.

Dentro del esquema que fue propuesto por James y Jones, como se citó en Fonseca et al. (2014) se encuentran establecidos componentes que pertenecen a la estructura, al contexto, al proceso, así como también al medio ambiente, no dejando de lado los valore y normas del sistema;

> No obstante, no es fácil determinar la influencia o el significado de todos ellos acerca de las actitudes individuales, de la satisfacción dentro del área laboral, conducta, experiencia y de igual forma reacciones de todos los trabajadores que forman parte de una unidad de trabajo (es decir, de la empresa o bien, de una sección de la misma). El total de los componentes suelen tener influencia, aunque la empresa se operativiza de forma muy diferente; ejemplo de ello: ocasionalmente se globaliza la entidad personal y no suelen hacerse intervenciones en las diferencias individuales (pág. 13).

Continuando con la idea desarrollada en las líneas anteriores, Fonseca et al. (2014) los precursores de esta teoría apuntaban a un modelo funcional e integrador de la empresa formal y hacen intervenir en él los componentes siguientes:

1. La situación, interna y externa de la empresa (y en la interna se incluye el clima de la compañía, medio ambiente, con su contexto, normas, procesos y valores).
2. Unas variables intervinientes, entre las que se encuentra el clima psicológico, el medio ambiente fisiológico que se percibe y las actitudes-motivaciones asociadas con el trabajo (estas son la instrumentalidad, satisfacción, expectativas, remuneración; entre otras.).
3. Las características de manera individual de los empleados, tales como la personalidad, las capacidades, el estado social y económico, entre otras.
4. El comportamiento laboral y el rendimiento.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

2.3.2.1 Teoría de las necesidades

En Ecuador se estudió el clima laboral de empresas por Ponce et al. (2023) con el propósito de establecer el aporte de la motivación laboral sobre el clima laboral. Este estudio fue respaldado teóricamente por la teoría de las necesidades de Maslow. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y dentro de sus principales conclusiones se encontró que un ambiente de trabajo agradable puede incrementar el bienestar y la satisfacción de los empleados, sin embargo, la retroalimentación, la comunicación ayuda a la creación de una cultura organizacional colaborativa y transparente, prácticas que pueden establecer un ambiente de trabajo productivo y saludable, lo que lleva a una satisfacción mayor, la igual que a la retención de empleados, no dejando de lado un mejor rendimiento empresarial.

2.3.2.2 Teoría de la rotación de personal

De igual forma, en Ecuador, Vásquez (2024) realizó una investigación sobre la rotación del personal en el caso de los funcionarios, con el objetivo específico de analizar el impacto de la rotación del personal y cómo este incide en el desempeño de sus asignaciones. Resaltando que este trabajo fue respaldado de manera teórica por la teoría de la rotación del personal. La metodología utilizada fue de tipo mixta y entre los resultados se encontró que el 53% de los participantes consideró que no hay cambios positivos considerables con la rotación del personal y no se mejora el ambiente de trabajo. Se llegó a la conclusión que los frecuentes cambios de puesto sin la previa preparación o evaluación correspondiente, generaron inestabilidad y bajo nivel de adaptación, lo que disminuye la productividad, así como la calidad del trabajo.

2.3.2.3 Teoría del Clima Laboral de Amaru

En Perú fue desarrollada una investigación acerca del clima laboral y su vínculo con la rotación del personal por Vásquez et al. (2022) con la finalidad de determinar si se relaciona el clima laboral con la rotación del personal dentro de la organización empresarial estudiada. Esta investigación fue respaldada teóricamente por la teoría del Clima Laboral de Amaru. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y correlacional. Se concluyó que el clima laboral sí se correlaciona de manera significativa y directa con la rotación de personal.

2.3.2.4 Modelos de las dimensiones del clima laboral

En Chile, Bustamante et al. (2018) acerca de la génesis, desarrollo y también de la evolución del clima laboral, con el objetivo de este trabajo fue analizar el origen del constructo clima laboral e identificar las dimensiones que lo componen. Este trabajo fue sustentado teóricamente por la teoría de las dimensiones del clima laboral. La metodología utilizada para este análisis fue de tipo cualitativo y se llegó a la conclusión que los contextos laborales son definidos partiendo de la manera en la que los ambientes de desempeño son percibidos y de manera específica por la transparencia que exige las relaciones dentro y fuera de la empresa.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En México se realizó una investigación acerca del clima laboral dentro de contextos universitarios por García et al. (2024) con la finalidad de diagnosticar el clima organizacional que en dicha institución se estaba viviendo, identificando los elementos que lo influían, para con ello, proponer estrategias para mejorarlo. En este trabajo investigativo fue utilizada una metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo de tipo transversal. El instrumento que se le aplicó a la población se constituyó por 29 preguntas cerradas con una escala de Likert. Se llegó a la conclusión que el 77% de los participantes manifestaron sentir satisfacción con el ambiente laboral que vivían en la institución.

En Perú se efectuó un trabajo investigativo sobre el clima laboral y la rotación del personal dentro de una compañía por Valencia (2025) con el objetivo de identificar si hay correlación entre el clima laboral y la rotación del personal en la empresa estudiada. Este trabajo se efectuó mediante una metodología de tipo cuantitativo, su diseño fue no experimental y su alcance descriptivo. Se aplicó un instrumento compuesto de 23 preguntas para la variable clima laboral y 24 interrogantes para la variable rotación del personal, ambos grupos se compusieron de preguntas cerradas, con una fiabilidad de 0.951 y 0.953 de alfa de Cronbach respectivamente. Se encontró que había una relación positiva débil entre ambas variables con un $p=0.000<0.05$ en la prueba de Chi cuadrado. La conclusión a la que los investigadores llegaron fue que sí hay una relación entre las dos variables estudiadas.

2.4 MARCO LEGAL

En este apartado se detalla la normativa nacional, es decir leyes que se relacionan con el tema de investigación.

2.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

El artículo 127 de la Constitución de la República de Honduras (1982) menciona que cualquier persona tiene derecho al trabajo, así como elegir de forma libre su ocupación y a renunciar a ella, a condiciones igualitarias y satisfactorias de trabajo y a que se le proteja en contra del desempleo. En el caso del artículo 128 se establece que las leyes que se encargan de regir las relaciones que se dan entre los patronos y trabajadores son de orden público. Siendo nulos los

actos, estipulaciones o convenciones que envuelvan renuncia, reduzcan, limiten o tergiversen las siguientes garantías:

1. La jornada diurna ordinaria de trabajo no tiene que exceder de ocho horas diarias, ni de cuarenta y cuatro a la semana. En el caso de la jornada nocturna ordinaria de trabajo no será mayor de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana.
2. A trabajo igualitario concierne salario igual sin ninguna discriminación, siempre que tanto puesto, la jornada, así como las condiciones de eficacia y tiempo de servicio sean iguales también.
3. Cualquier trabajador tiene derecho a percibir un salario mínimo, fijado de manera periódica con intervención del Estado, los patronos y los trabajadores suficiente para que se cubran las necesidades normales del hogar.
4. El patrono tiene la obligación de cumplir y hacer que se cumplan en las instalaciones de sus establecimientos, cada una de las disposiciones legales relacionadas con la higiene y salubridad, por medio de la adopción de medidas de seguridad que se adecuen en el trabajo.
5. Los patronos deben indemnizar al empleado por los accidentes de trabajo, así como las enfermedades profesionales, conforme a la ley.

Por otra parte, el artículo 129 de la Constitución de la República de Honduras (1982) establece que la Ley garantiza la estabilidad de los empleados en sus trabajos, según las particularidades de las industrias, profesiones, así como a las justas causas de separación. En el caso que el despido injustificado suministre efecto y firme que sea la sentencia condenatoria respectiva, el trabajador tiene derecho elegir una remuneración en conceptos de salarios dejados de percibir a título de daños y perjuicios.

El artículo 135 de la Constitución de la República de Honduras (1982) indica que las leyes laborales se encuentran inspiradas en la armonía entre el capital y el trabajo como factores de producción. De modo que el Estado tiene que tutelar los derechos de los empleados, y, asimismo, brindar protección al capital y al empleador. Mientras que en el artículo 138 estípula que con el objetivo de hacer efectivas las garantías y leyes laborales, el Estado se encargará de vigilar e inspeccionar las empresas, aplicando en su caso las sanciones que establezca la Ley.

2.4.2 REGLAMENTO GENERAL DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

El Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (2004) en su artículo 1 establece que las normas que son las que rigen la aplicación del Título V acerca de la protección de la Salud de los Trabajadores y otras disposiciones acerca de la materia que se contienen en el Código del Trabajo. En el caso del artículo 2, pertenece a la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social la inspección y evaluación de los centros de trabajo, así como la normatización de las actividades que en cuanto a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se llevan a cabo a nivel nacional.

Por otra parte, el artículo 9 del Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (2004) aparte de los contenidos en el Código del Trabajo y en las leyes de Seguridad Social y sus reglamentos, todos los empleadores tienen la obligación a:

1. Certificar la seguridad y salud de los empleados en todas las actividades referentes con la empresa.
2. Garantizar el desarrollo de programas de permanencia de seguridad y salud en el trabajo enfocado en la protección y el mantenimiento de la salud de los empleados; sin perjuicio del normal funcionamiento de sus actividades.
3. Tener medidas adecuadas para que se proteja, fomente y promocione la salud de los empleados, por medio de la instalación, operación y mantenimiento eficiente, de los sistemas y equipos de control que se necesitan para la prevención de los riesgos profesionales en cada centro de trabajo.
4. Adopción de medidas oportunas para la creación y el mantenimiento en sus empresas y centros de trabajo condiciones de seguridad y salud, para que se prevenga que los contaminantes no puedan exceder los niveles autorizados en el presente Reglamento.
5. Situar en las fábricas o los centros de trabajo botiquines y disponer en todo momento, de los medicamentos y materiales de curación precisos con el objetivo de suministrar los primeros auxilios a los empleados que sean víctima de un riesgo.

6. Establecer en lugares perceptibles y propagar entre los empleados los instructivos y las medidas para prevenir que sean emitidas y adoptadas acerca de la seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, de las que se contienen en el Código del Trabajo y en las leyes de Seguridad Social y sus reglamentos, los trabajadores tienen las siguientes obligaciones:

1. Usar de forma conveniente las máquinas, equipos, sustancias, herramientas y otros medios, usando de manera adecuada el equipo de protección personal y dispositivos de seguridad, así como controlar la maquinaria. Si existen dudas en la manera de usarlos, tendrá que pedir el auxilio de su superior inmediato para darle las instrucciones respectivas.
2. Ayudar y avisar en los programas de seguridad y salud en el trabajo realizados en su centro de trabajo, lo mismo que en las medidas que se encaminen a prevenir los riesgos profesionales.
3. Presentarse a los cursos, seminarios y jornadas de capacitación que se lleven a cabo en área común en conjunto con el empleador, sindicato, la comisión de higiene y seguridad o las instituciones gubernamentales.
4. Contenerse de introducir e ingerir bebidas alcohólicas, drogas u otras sustancias que no estén autorizadas, en los lugares y centros de trabajo o estar presente bajo efectos de cualquier sustancia embriagante, drogas, estupefacientes o alucinógenos.

2.4.3 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley de Protección al Consumidor (2008) en el artículo 1 se presenta que el objetivo de la de esta ley es dar protección, defender, divulgar, así como promover y hacer que se pueda cumplir los derechos de los consumidores normalizando las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, instalando los procedimientos aplicables, derechos, obligaciones, las infracciones y sanciones en esta materia.

Cabe destacar que los proveedores tienen diversas obligaciones, estas son mencionadas en el artículo 19 de La Ley de Protección al Consumidor (2008), siendo las mencionadas a continuación:

1. Suministrar de forma correcta los bienes y servicios al consumidor venerando su vida, salud y seguridad.
2. Mostrar de manera clara en los lugares de acceso al establecimiento a la hora de aceptar otros medios de pago además del efectivo.
3. Proveer al consumidor información correcta, veraz, adecuada y suficiente en relación con el precio y las características fundamentales de los bienes o servicios, de forma que éste pueda elegir adecuada y razonablemente.
4. Revelar claramente en los lugares de acceso al establecimiento si se aceptan otros medios de pago aparte del efectivo

2.4.4 CÓDIGO DEL TRABAJO DE HONDURAS

El Código del Trabajo (1959) se encarga de regular las relaciones entre el capital y el trabajo instalándose en una base de justicia social con el propósito de dar garantía al empleado de las condiciones oportunas para una vida normal y al capital una indemnización igualitaria de su inversión.

En el artículo 95 del Código del Trabajo (1959) indica que además de las comprendidas en otros artículos de dicho Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, por lo cual los patronos tienen las siguientes obligaciones:

1. Pagar la remuneración que se pactó en las condiciones, períodos y lugares acordados en el contrato, o en los que instituyen las leyes, así como reglamentos de trabajo, o por los reglamentos internos o convenios colectivos, o costumbre.
2. Pagar al empleado el salario que corresponde al tiempo que deja de trabajar por causas que se le atribuyen al patrono.
3. Brindar de forma oportuna a los empleados los útiles, instrumentos y materiales que necesiten para la ejecución del trabajo convenido, los cuales tendrán que ser otorgados de buena calidad y repondrán cuando dejen de ser eficientes, siempre y cuando no se hayan comprometido a utilizar herramientas propias.
4. Facilitar local seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo que pertenecen al empleado, siempre que aquellos deban persistir en el lugar en que

faciliten los servicios, sin ser lícito al patrono la retención a título de indemnización, garantía o cualquier otro.

5. . Tener con los trabajadores la debida consideración, evitando maltratos de palabra o de obra y actos que puedan afectar su dignidad.
6. Acoger medidas apropiadas para la creación y mantenimiento en sus empresas las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

Mientras que el artículo 96 siempre del Código del Trabajo (1959), establece las prohibiciones que el patrono tiene, siendo estas:

1. Incitar o requerir a sus empleados que puedan comprar sus artículos de consumo o de otra clase a determinados establecimientos o personas.
2. Despedir o afectar de cualquier manera a sus empleados por su afiliación sindical o de su colaboración en actividades sindicales lícitas.
3. Concluir, retener o indemnizar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que sean de los trabajadores, sin alguna autorización previa escrita de éstos para cada caso, sin algún mandamiento judicial, o sin que la ley, el contrato o el reglamento lo faculte.
4. Instaurar listas negras o índices que puedan limitar las posibilidades de colocación a los empleados o inquietar su reputación;
5. Hacer o autorizar todo acto que directa o indirectamente pueda vulnerar o restringir los derechos que otorgan las leyes a los trabajadores, o que insulten la dignidad de éstos.
6. Despedir a sus empleados o tomar represalias contra ellos, con el fin de impedirles demandar el auxilio de las autoridades que se encargan de velar por cumplir y aplicar las leyes obreras.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

La metodología de investigación "se aplica cuando un estudio adopta un procedimiento estructurado, orientado a recolectar información de manera organizada y sistemática con la finalidad de dar solución al problema del estudio" (Villanueva, 2022, p. 8), por lo tanto, se trata de un proceso que se lleva a cabo para recolectar, analizar e interpretar datos con la finalidad de obtener conocimiento del fenómeno objeto de estudio.

Por lo tanto, el presente capítulo ha sido desarrolla de manera amplia la congruencia metodológica, donde se específica sobre la matriz metodológica, esquema de variables, la operacionalización de las mismas y la hipótesis, además, también se detalla acerca del enfoque y métodos, el diseño de la investigación, que incluye la población, muestra y técnica de muestreo, técnicas, instrumentos y los procedimientos aplicados y las fuentes de información, tanto las primarias como las secundarias.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La congruencia metodológica es una herramienta fundamental en los procesos investigativos, ya que ofrece una guía práctica y estratégica para la gestión eficiente de los estudios. Por medio de ella, se garantiza una alineación coherente y efectiva en cada etapa del proceso de investigación, lo que permite mejorar oportunamente la calidad y el éxito del trabajo (Morales, 2024, p. 1). Es por ello que, a continuación se detalla la matriz metodológica, el esquema de variables y la operacionalización de las mismas.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

El diseño de la matriz metodológica es una herramienta fundamental para el investigador, es decir un instrumento que ofrece la oportunidad de disminuir el tiempo dedicado a la investigación, pues su finalidad permite organizar las etapas del proceso de investigación de manera que desde el principio exista congruencia en todas las partes involucradas (Cornejo, 2017). Por lo tanto, a continuación, se presenta la matriz metodológica del estudio.

Tabla 2 Matriz de congruencia metodológica

Título de la investigación	Problema de Investigación	Objetivos de investigación		Preguntas	Variables	Dimensiones
		General	Específicos			
Relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025	Tomando en cuenta lo descrito anteriormente en este informe, surge la necesidad de investigar cómo el clima laboral impacta en la decisión de los empleados de permanecer o abandonar su lugar de trabajo en el restaurante en mención, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a mejorar la retención del talento humano, por lo tanto se considera oportuno plantear la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cómo es la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025	Analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.	1. Analizar la situación actual de la motivación, cooperación, comunicación y relaciones interpersonales de los operarios del restaurante La Cacerola.	1¿Cuál es la situación actual en torno al clima laboral y rotación del personal del restaurante la Cacerola durante el año 2025?	Clima laboral	Motivación
						Cooperación
			2. Evaluar las diferentes dimensiones del clima laboral en Restaurante La Cacerola.	2¿Cuáles son las dimensiones clave del clima laboral en Restaurante La Cacerola durante el año 2025?		Comunicación
						Relaciones interpersonales
			3. Identificar los aspectos que el personal actual valora para permanecer en el restaurante la Cacerola.	3.¿Cuáles son los aspectos que el personal valora para permanecer en el restaurante la Cacerola?	Rotación del personal	Transferencia
						Ascenso
						Despido
						Separación
			4.Diseñar una propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el restaurante la Cacerola.	4. ¿Cómo se desarrolla la propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el restaurante la Cacerola?		

Fuente. Elaboración propia

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Una variable es una característica o atributo de un individuo u objeto que puede presentar diferentes valores. A diferencia de una constante, la variable no permanece fija, sino que puede variar dependiendo de las circunstancias o del sujeto analizado. (Frías-Navarro, Pascual-Soler, &

Riquelme, 2022), dado que la variable representa una cualidad que puede ser cuantificada, pues su presencia resulta fundamental en la estructuración y evaluación de cualquier estudio, estas permiten comprender y explicar los fenómenos relacionados con el objeto de estudio. A continuación, se desarrolla el esquema de variables correspondiente a esta investigación.

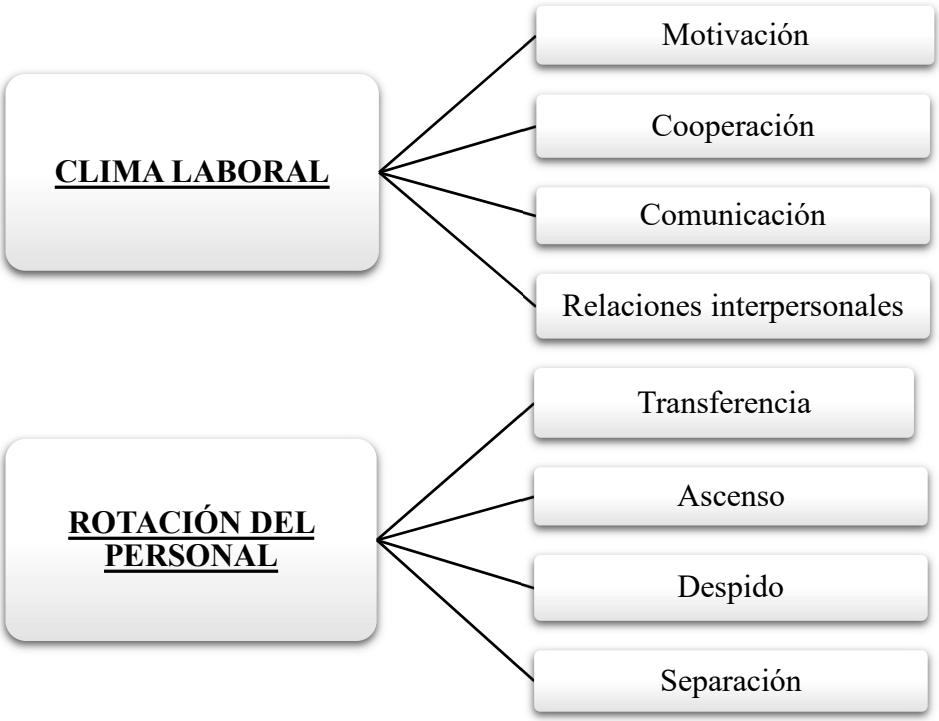

Figura 4 Esquema de variables
Fuente. Elaboración propia

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización, consiste en describir de manera concreta las variables para poder medirlas mediante un instrumento de recolección de datos. Este proceso busca relacionar los conceptos teóricos con los elementos prácticos y analíticos del estudio, facilitando una comprensión más profunda de la temática que se está estudiando (Bauce, Córdova, & Avila, 2018). Por lo tanto, a continuación, se desarrolla la operacionalización de esta investigación.

Tabla 3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Ítems
Clima laboral	El clima laboral comprende como un	El clima laboral será medido por	Motivación	Bienestar social Remuneración	La variable	1-4

	elemento que acciona entre el contexto de la organización, en su sentido más amplio, y el comportamiento que los miembros de la comunidad laboral presentan (Olaz, 2024).	medio de las dimensiones motivación, cooperación, comunicación y relaciones interpersonales a través de una encuesta.	Cooperación	Sugerencia de los colaboradores	clima laboral será evaluada a través de una encuesta	5-8
				Cooperación		
			Comunicación	Transmisión de información		9-12
				Asignación de actividades		
			Relaciones interpersonales	Confianza		13-16
				Interacción		
Rotación del personal	La rotación personal tiene un impacto directo en las organizaciones, primariamente en el recurso financiero; por lo cual, es los últimos tiempos es vital que éstas presten atención y tengan controlada la rotación del personal, para tomar medidas necesarias para conservar el buen desempeño y su operatividad (Velázquez et al., 2024).	La rotación del personal será medida por medio de las dimensiones transferencias, ascenso, despido y separación a través de una encuesta.	Transferencia	Reubicación de puesto	La variable Rotación de personal será evaluada a través de una encuesta.	17-20
				Restructuración		
			Ascenso	Esfuerzos		21-24
				Puesto de trabajo		
			Despido	Estabilidad laboral		25-27
				Presupuesto		
			Separación	Salida de personal		28-31
				Afectación en el área		

Fuente. Elaboración propia

3.1.4 HIPÓTESIS

De acuerdo con lo que ha sido expresado por parte de Hernández y Duana (2020), las hipótesis se definen como una posible respuesta al problema de investigación, considerando que estas llevan a la generación conocimiento científico con los nuevos problemas sugeridos en la realidad, a su vez, destaca que ayudan a dirigir el estudio y muestra al indagador dónde comienza la tarea de verificación o comprobación por medio de la recolección de datos. En ese sentido, la hipótesis que ha de ser comprobada es la siguiente:

Hi: Existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.

Ho: No existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Dentro de este subapartado del capítulo se desarrolla de manera detallada el enfoque, alcance

y diseño a emplear en función del tema que se está investigando.

3.2.1 ENFOQUE

La selección de un enfoque metodológico conveniente facilita el proceso investigativo para la obtención de hallazgos pertinentes, en función de los objetivos planteados. Por lo tanto, en este estudio se ha optado por utilizar el enfoque cuantitativo, pues de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018), éste representa un conjunto de técnicas enfocadas en validar las hipótesis, y establecer de manera puntual patrones de comportamiento tanto de la población como del fenómeno de estudio.

3.2.2 ALCANCE

El alcance de una investigación hace referencia al grado de profundidad con el que se aborda el contenido, lo cual determina el tipo de metodología que se utilizará para alcanzar los resultados esperados, de acuerdo con Ramos (2020), los tipos de alcance deben estar relacionados de manera continua, comenzando por el exploratorio, avanzando, descriptivo, correlacional, hasta llegar al explicativo. Esta secuencia permite construir una comprensión más profunda del fenómeno de estudio, facilitando su interpretación y explicación.

En el presente estudio, se utilizará el alcance descriptivo y correlacional, pues el alcance descriptivo, permite definir las principales características y aspectos importantes del fenómeno a través de registros y análisis de datos referidos, tanto al fenómeno como su proceso (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020). Mientras que el alcance correlacional tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

3.2.3 DISEÑO

El diseño de la presente investigación es no experimental transversal, pues los investigadores no manipulan las variables, ya que solamente observan el fenómeno en su contexto natural. De acuerdo con Carbajal y Reyes (2022) consiste en que “no se lleva a cabo alguna manipulación de las variables, ya que solamente son observadas en su entorno, con la finalidad de luego ser analizadas, y que la recolección de datos se lleva a cabo en un único momento” (p. 46).

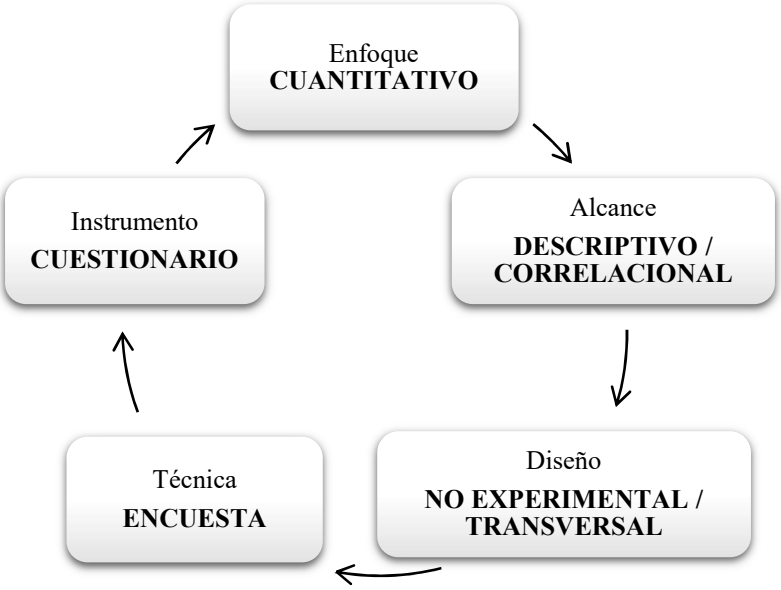

Figura 5 Enfoque y métodos
Fuente. Elaboración propia

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado es donde se especifican los aspectos fundamentales relacionados al diseño de la investigación, los cuales son, población, muestra y la técnica de muestreo.

3.3.1 POBLACIÓN

En una investigación científica, la población consiste en un conjunto de individuos o un universo que se está analizando la cual cuenta con ciertas características entre sí, de los cuales se obtiene una muestra (Mncedisi, 2023). Sin embargo, se ha definido como la población para el presente estudio 48 colaboradores, ya que es la población total del Restaurante La Cacerola en la ciudad de Tegucigalpa en el año 2025.

3.3.2 MUESTRA

Dentro del ámbito de la investigación científica, la muestra se entiende como un grupo seleccionado de individuos o unidades extraídas directamente de la población de estudio. Su finalidad es facilitar la ejecución del estudio y permitir la obtención de inferencias. Por lo tanto, es importante que para asegurar la credibilidad y precisión de los datos recolectados, es fundamental que la muestra sea definida de manera adecuada (Vizcaíno, Maldonado, & Cedeño, 2023). Sin embargo, la muestra es igual a la población, ya que esta es solamente de 48 colaboradores.

3.3.3 TÉCNICA DE MUESTREO

En el presente estudio, no se va aplicar una técnica de muestreo debido al número de la población, por lo tanto, se aplicará un censo a la totalidad de la población, sin embargo Santos (2019), lo define como el estudio estadístico más importante para entender las condiciones de la población total, ya que permite recolectar información de todos los individuos, la cual puede ser organizada de manera sistemática.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

A continuación, se brinda la conceptualización tanto de las técnicas, instrumento y procedimiento aplicados en esta investigación.

3.4.1 TÉCNICAS

La técnica de la investigación es un procedimiento que se realiza de manera sistemática para la recopilación y posterior análisis de la información, en este caso se utiliza la técnica de la encuesta, la que, según Albornoz et al. (2023) procura obtener información proveniente de un grupo o de una parte de la población de interés. La encuesta es considerada como una técnica de recogida de datos mediante la interrogación de las personas cuyo objetivo es obtener sistemáticamente medidas acerca de los conceptos derivados de un problema de investigación construido previamente.

3.4.2 INSTRUMENTOS

El instrumento a utilizar en esta investigación se trata de un cuestionario, éste, de acuerdo con Rodrigues (2023) es concebido como un instrumento diseñado dentro del marco de un proyecto de investigación y se elabora partiendo de objetivos específicos. Se usa para la recopilación de datos mediante preguntas previamente diseñadas y su información arroja información de mucho valor para la respuesta de los objetivos.

3.4.2.1 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La validez de instrumento, según lo establece Corbetta, citado en Sánchez (2023), se trata de una herramienta estadística que facilita la medición de una muestra representativa, lo que

asegura la confiabilidad de las mediciones y fortalece la validez de los resultados, además de favorecer el aprovechamiento de herramientas informáticas para su análisis. Sin embargo, la validación estadística se llevó a cabo mediante la aplicación de técnicas apropiadas, utilizando el software SPSS en su versión 27 para el procesamiento de los datos:

> El cual trata de un programa orientado a la gestión de datos que permite resolver diversas operaciones y, al mismo tiempo, agiliza el procesamiento de la información, ofreciendo además la posibilidad de presentarla de forma personalizada, eficiente y práctica (Mayorga-Ponce et al., 2021, p. 282).

Por lo tanto, para este estudio se aplicará el estadístico Alfa de Cronbach con el propósito de establecer el grado de confiabilidad del instrumento a través del software SPSS. No obstante, Rodríguez-Rodríguez y Reguant- Álvarez (2020) señalan que dicho coeficiente corresponde a una fórmula estadística empleada para estimar la consistencia interna de un instrumento de evaluación. Sin embargo, a continuación, se establecen los resultados obtenidos:

Tabla 4 Validez estadística

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido [a]	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	31

Fuente. Información obtenida a través de la aplicación de prueba piloto del instrumento de medición utilizando el sistema SPSS V. 27. Elaboración propia.

Interpretación. De acuerdo con los datos presentados en la tabla 4, los cuales fueron obtenidos del sistema SPSS en su versión 27, se logró obtener un estadístico en el Alfa de Cronbach de .951, que, al interpretarlo, tiene una buena confiabilidad. No obstante, a partir de dicho resultado, se prosigue a aplicar la totalidad de los cuestionarios a la unidad de análisis o muestra establecida para esta investigación.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo del presente estudio, se ha implementado una encuesta, la cual una vez aprobada, es cargada a la plataforma digital *SurveyMonkey*, para poder ser aplicada a los 48 colaboradores del Restaurante La Cacerola de la ciudad de Tegucigalpa en el año 2025. Una vez identificadas las unidades de análisis, se les consultó si podían formar parte de la presente investigación, garantizándoles en todo momento que su identidad se mantendrá de manera anónima.

Luego, teniendo el consentimiento del colaborador, se le envía un link, el cual lo dirige a la encuesta, donde se le presenta la finalidad del instrumento, y las instrucciones de cómo responder. No obstante, al haber obtenido las respuestas de todas las unidades de análisis, estas son analizadas, para así poder realizar las conclusiones, las cuales le dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados al inicio del estudio y poder brindar las recomendaciones correspondientes.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de investigación son definidas en las siguientes líneas desde el punto de vista de diversos autores.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

La fuente primaria es la que está relacionada directamente en términos de espacio y tiempo con el hecho, evento, ocurrencia o suceso que se estudia. Estas pueden radicar en testimonios orales que relaten experiencias del pasado, documentos desarrollados con la finalidad expreso de transmitir información para utilizarla en el estudio, entré otros. Además, podrían ser testimonios de sujetos que tuvieron participación en el hecho o que lo hayan observado directamente (Sánchez y Murillo, 2021).En la presente investigación se han tomado en consideración como fuentes primarias, los datos recolectados por los autores y los datos de las empresas.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes primarias incluyen la revisión de literatura, así como de datos obtenidos de primera; seguidamente, la información se obtiene de libros, artículos de publicaciones periódicas,

antologías, tesis, monografías y disertaciones, reportes de asociaciones, documentos oficiales, trabajos presentados en conferencias, presentaciones en seminarios, películas, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, entre otros (Universidad Estatal de Milagro, 2020).Tomando como fuentes secundarias en la presente investigación, artículos científicos y libros de texto.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INTRODUCCIÓN BREVE AL CAPÍTULO

Dado que se contaba con el permiso para la elaboración de la investigación en El Restaurante La Cacerola en Tegucigalpa, se notificó a los encargados del restaurante que se iba a dar inicio con la recolección de datos a ser analizados, abordando los colaboradores que laboran para esta empresa, explicándoles la finalidad del estudio y se les consultó si deseaban colaborar con el llenado de la encuesta, la cual fue enviada a través de medios digitales para hacer más sencillo el proceso de la creación de la base, repitiendo el mismo proceso antes explicado con cada colaborador abordado, destacando que se logró alcanzar la totalidad de unidades de análisis que fueron propuestas en la muestra.

De manera que en este capítulo se presentan los resultados del instrumento aplicado a la muestra de interés, siendo este una encuesta para los colaboradores, así mismo se presentan los resultados general, en donde se da a conocer la media de las variables estudiadas, además se muestran los resultados de la pruebas estadísticas que consisten en la presentación de hipótesis y la correlación de las mismas, y finalmente se presenta la síntesis de resultados la cual consistió en un resumen breve de los hallazgos que se encontraron dentro del estudio.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

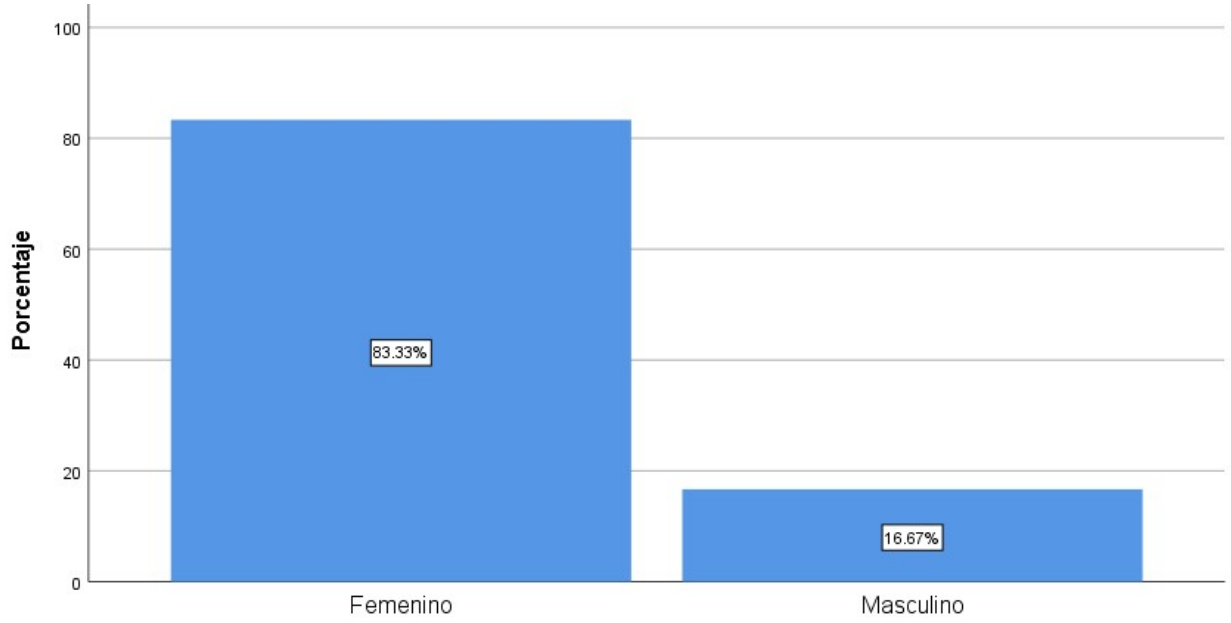

Figura 6 Género
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Como parte de las preguntas introductorias, la primera interrogante realizada hacía referencia al género de las unidades de análisis, encontrando que el 83.33% del personal es del género femenino y el 16.67% indicó ser del género masculino. Por lo cual, en este sentido, se obtuvo que el género predominante es el femenino, lo cual podría estar influenciado por el tipo de trabajo que se lleva a cabo en la organización, siendo este debido al mantenimiento y supervisión del funcionamiento correcto del Restaurante La Cacerola en cada una de sus cuatro sucursales.

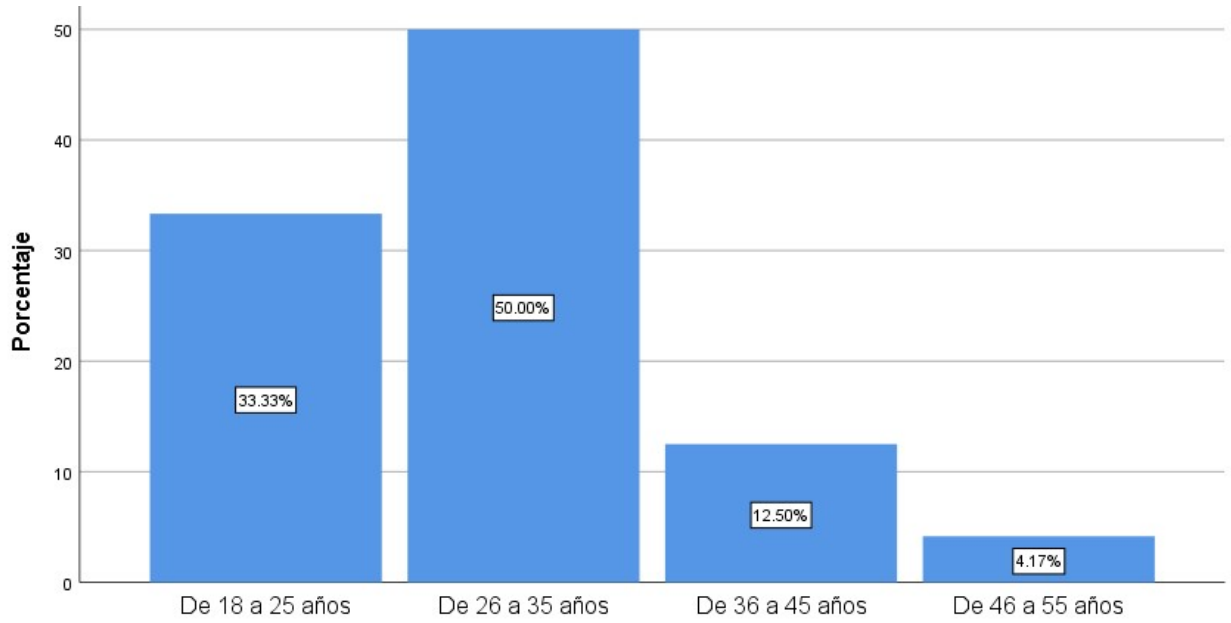

Figura 7 Rango de edad
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Otra de las preguntas introductorias que se llevaron a cabo fue el rango de edad de los colaboradores del Restaurante La Cacerola encontrando que el 50% es decir, 24 de 48 participantes tiene entre 26 a 35 años, el 33.33% (16 participantes), de 18 a 25 años, el 12.50% (6 participantes) de 36 a 45 años y finalmente el 4.17% (2 participantes) tienen de 46 a 55 años de edad. En este sentido, en base a los resultados se identificó que la mayoría de los encuestados tiene de 26 a 35 años, visualizando así una población muy joven dentro del Restaurante para el cumplimiento de las diferenciaciones funciones dentro del restaurante.

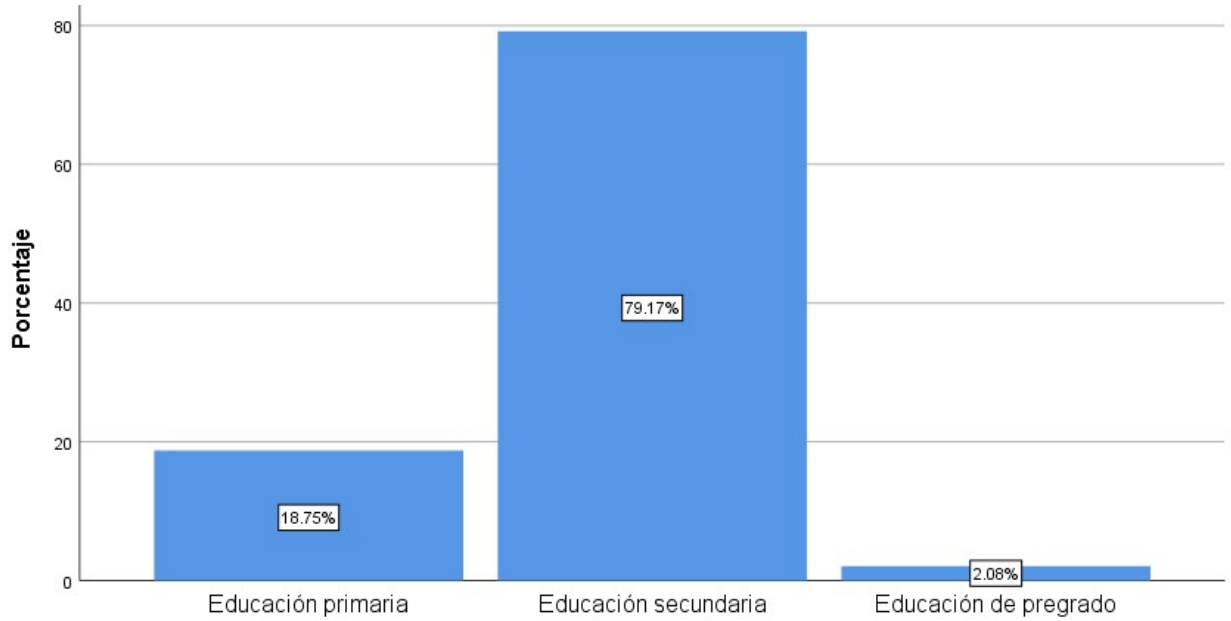

Figura 8 Nivel educativo
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Como tercera pregunta introductoria, se indagó sobre el nivel educativo de los participantes que laboran en el Restaurante La Cacerola, identificando que existe una prevalencia del 79.17% es decir, 38 de 48 participantes cuentan con educación secundaria, y el 18.75% solamente tienen educación primaria, finalmente se identificó que únicamente el 2.08% de los participantes tiene educación de pregrado. De manera que los resultados de la encuesta dieron a conocer que la mayor prevalencia de colaboradores que tiene el Restaurante La Cacerola cuenta con educación secundaria.

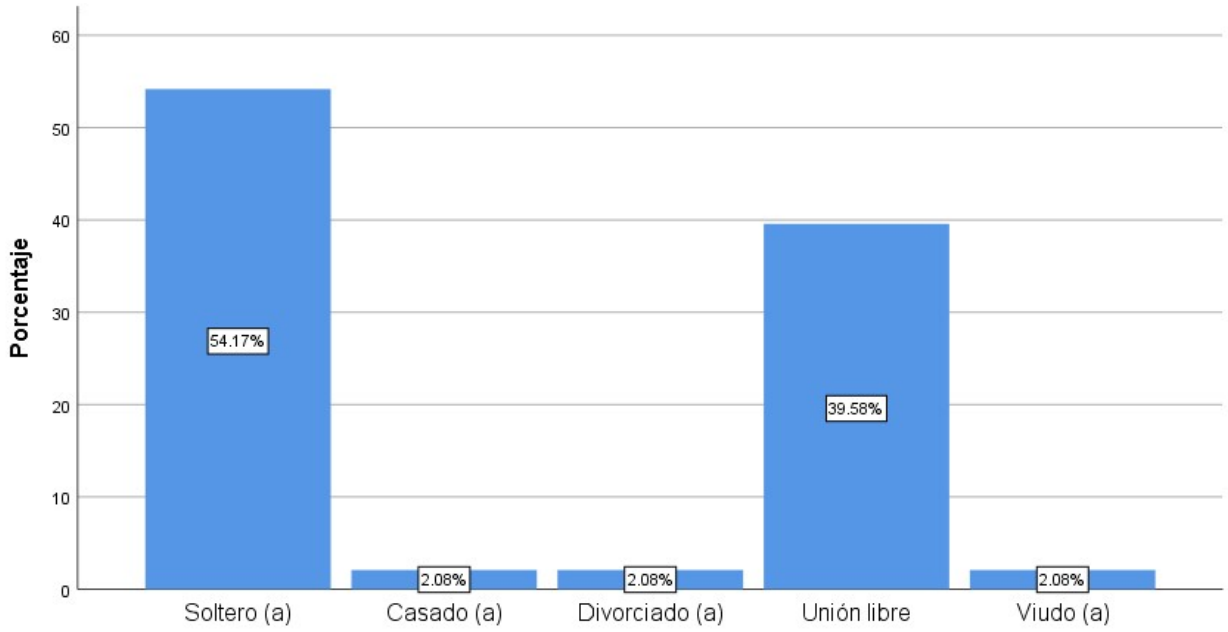

Figura 9 Estado civil
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se indagó sobre el estado civil de los participantes, en donde se identificó una prevalencia del 54.17% es decir, 26 de 48 de los participantes son solteros, por otra parte, el 39.58% (19 de 48 personas) de los encuestados están en unión libre y también se entró que únicamente un 2.08% (1 de 48 empleados) del personal está casado, el 2.08% divorciado (1 de 48 colaboradores) y finalmente un 2.08% (1 trabajador de 48) se encuentra viudo (a), De tal manera que en el Restaurante La Cacerola la mayor parte del personal es soltero lo cual puede estar influenciado por las edades de los participantes.

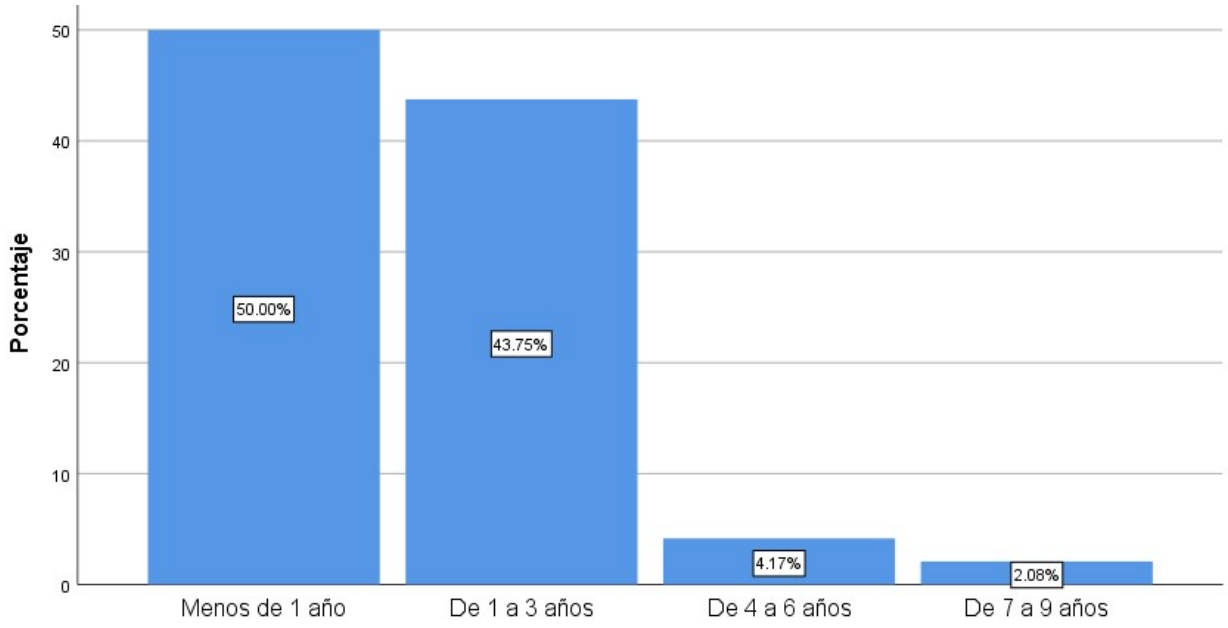

Figura 10Tiempo de laborar en el Restaurante La Cacerola
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

La siguiente pregunta, hace referencia a los años de laborar en la organización encontrando que el 50.00% tiene menos de un año de laborar en la empresa, el 43.75% tiene de 1 a 3 años, el 4.17% cuenta con una antigüedad de 4 a 6 años y el 2.06% restante tiene de 7 a 9 años. Es por eso que se ha determinado que la mayoría de las unidades de análisis encuestados tienen menos de un año de laborar en el Restaurante La Cacerola, observando así una rotación de personal baja, pero constante, lo cual podría estar ocasionado por la búsqueda de otro tipo de oportunidades laborales para poder adquirir un mayor crecimiento profesional en el área que desempeña.

4.3 RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados de la media de las variables clima organizacional y rotación de personal

Tabla 5 Interpretación de la media de la variable clima organizacional

Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Media	Escala de Likert
1	16		Nunca
17	32		Casi nunca
33	48		A veces
49	64	59.38	Casi siempre
65	80		Siempre

Fuente. datos obtenidos de SPSS V.27

Según los datos establecidos en la tabla anterior, se conoció que la media para la variable clima organizacional, la mayor cantidad de respuesta se reunió en la opción "casi siempre".

Tabla 6.Interpretación de la media de la variable rotación de personal

Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Media	Escala de Likert
1	15		Nunca
16	30		Casi nunca
31	45		A veces
46	60	54.60	Casi siempre
61	75		Siempre

Fuente. datos obtenidos de SPSS V.27

De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de respuestas para la variable rotación de personal se reunió en la opción "casi siempre".

4.4 RESULTADOS POR OBJETIVO

En esta parte del informe se encuentra establecido el análisis de los datos cuantitativos, los que se obtuvieron a través de la aplicación de la encuesta diseñada para la presente investigación, la que contaba con 31 preguntas; Los participantes para la recolección de datos fueron los colaboradores del Restaurante La Cacerola.

4.4.1.1 **OBJETIVO 1:** DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL EN TORNO AL CLIMA LABORAL Y ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE LA CACEROLA DURANTE EL AÑO 2025

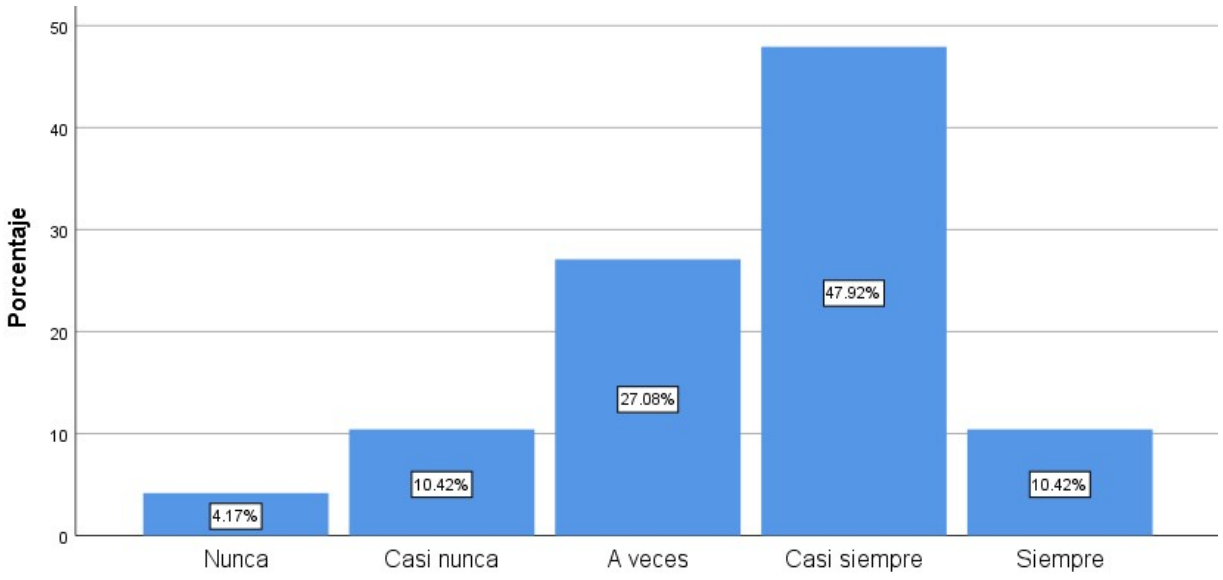

Figura 11 Programas de bienestar que influyen en el desarrollo funcional a los colaboradores del Restaurante La Cacerola
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se consultó a los participantes si El Restaurante La Cacerola les brinda programas de bienestar social que influyen de manera directa en el desarrollo de sus funciones, a lo cual el 58.34% indicó que siempre o casi siempre se les brindan tales capacitaciones, por su parte, el 27.08% es decir, 13 de 48 personas indicaron que tales capacitaciones solo se brindan a veces, finalmente el 14.59% señaló que nunca o casi nunca se brindan. Por tal razón, en base a los datos obtenidos la mayoría de los participantes aseguraron que, si se brindan capacitaciones, destacando que estos programas benefician tanto a los trabajadores como a la empresa.

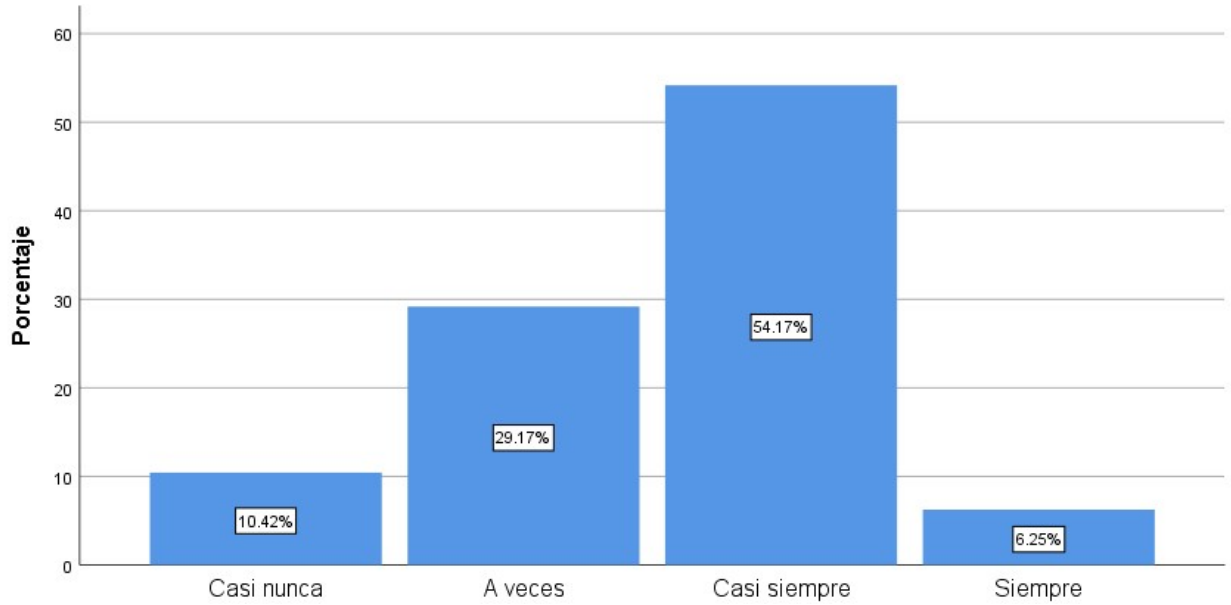

Figura 12 Existencia de un respaldo por parte del Restaurante La Cacerola en situaciones de bienestar social
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la interrogante de la existencia de un respaldo en situaciones de bienestar social, se consultó a los participantes si creen que el Restaurante La Cacerola cuenta con tal respaldo, en donde el 60.42% de los participantes afirmó que siempre o casi siempre consideran la existencia del mismo, sin embargo, el 29.17% de los colaboradores a veces lo creen y únicamente un 10.42% casi nunca consideren o creen que exista un respaldo en situaciones de bienestar social, destacando que la mayor parte de las personas que laboran para el Restaurante La Cacerola consideran la existencia de este respaldo, el cual es de gran beneficio para la empresa ya que mejora la reputación y la lealtad de los clientes y mejora la salud física y mental de los colaboradores.

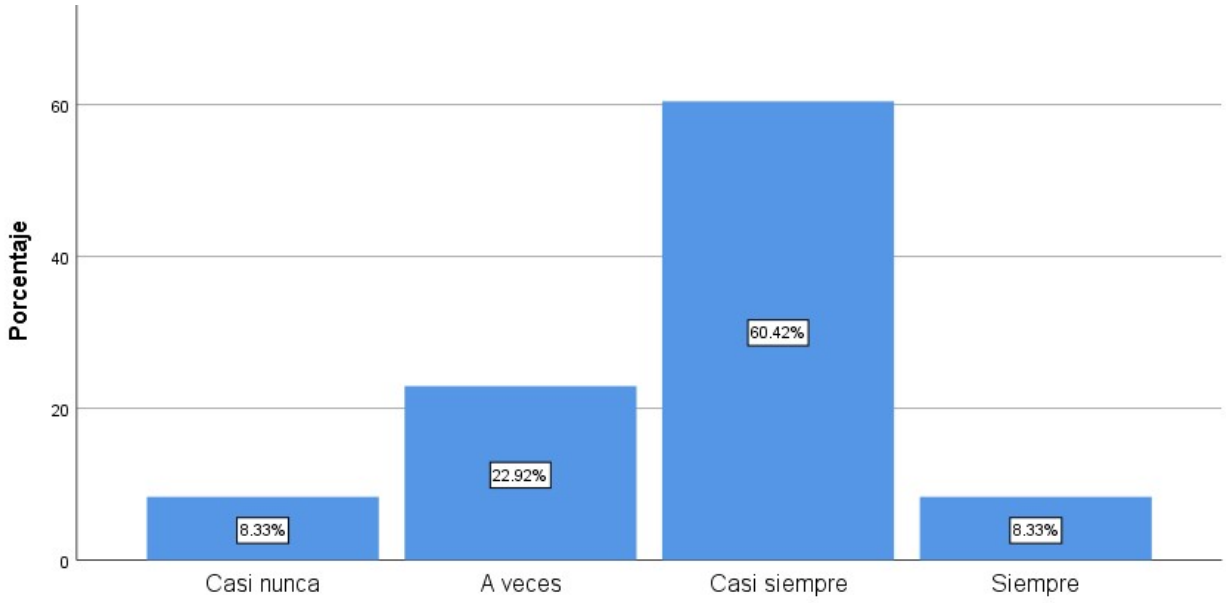

Figura 13Remuneración salarial acorde a sus funciones
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se indagó si la remuneración que los empleados reciben por parte del Restaurante La Cacerola va acorde al puesto de trabajo que desempeñan, en donde el 68.75% es decir 33 de 48 participantes afirmaron que el salario que reciben es conforme a sus funciones dentro del restaurante, por su parte el 22.92% de los participantes indicó que en su caso a veces es justo con las funciones que desempeñan, finalmente el 8.33% reveló que casi nunca la remuneración recibida por el Restaurante La Cacerola es de acuerdo a su puesto de trabajo. Por consiguiente, se intuye que el Restaurante si paga a sus empleados un salario de acuerdo a su puesto de trabajo, sin embargo, en ocasiones la carga de trabajo puede volverse excesiva y por tal razón no siempre el salario es justo.

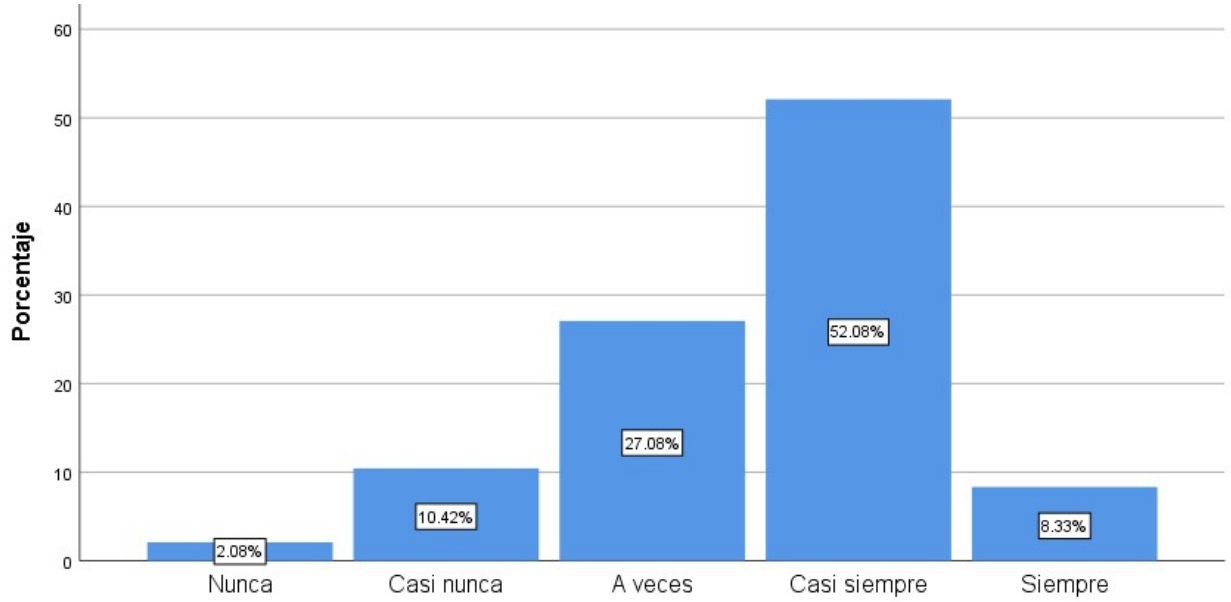

Figura 14Compensación de otro beneficio a parte de la remuneración por puesto de trabajo
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se les preguntó a los participantes si consideran que su trabajo es compensado con otro beneficio a parte de su salario, a lo que el 60.41% es decir, 29 de 48 participantes revelaron que siempre, por su parte el 27.06% indicó que a veces y el 12% respondió que nunca o casi nunca, de manera que, en base a los resultados obtenidos se pudo determinar que, desde la perspectiva de la mayoría de los colaboradores del restaurante, el Restaurante La Cacerola otorga a sus empleados compensaciones como bonos de desempeño, comisiones o bonos no monetarios como días libres adicionales, flexibilidad de horarios, capacitaciones y descuentos de empleados, por lo que se afirman tales compensaciones por parte del restaurante.

4.4.1.2 **OBJETIVO 2.** EVALUAR LAS DIFERENTES DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL RESTAURANTE LA CACEROLA DURANTE EL AÑO 2025

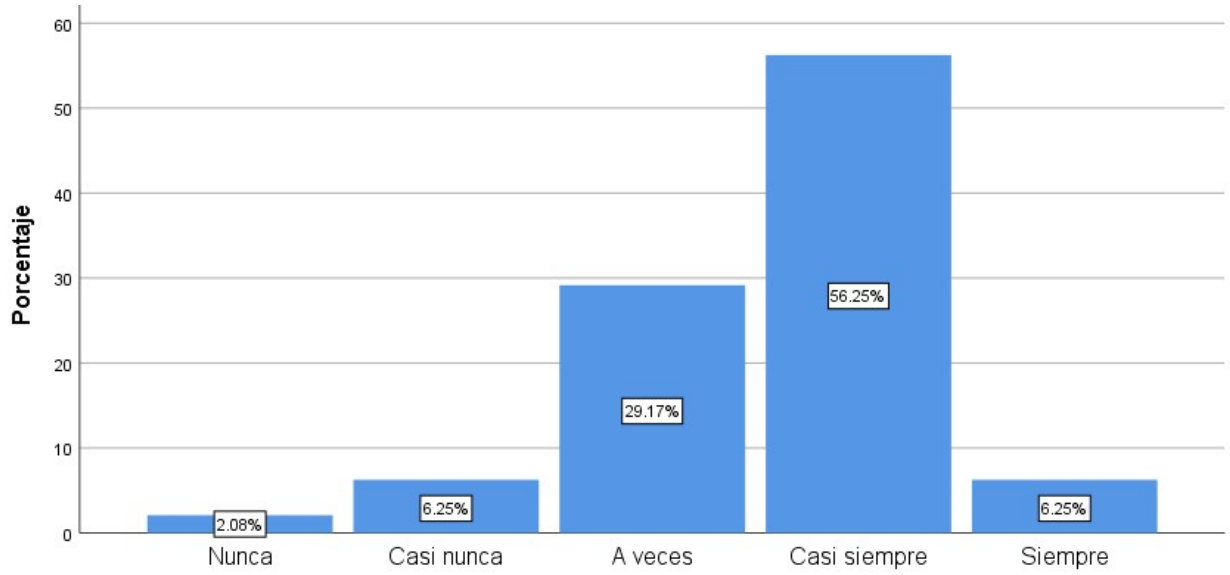

Figura 15 Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores para mejoras en áreas de la empresa
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la interrogante si los participantes consideran que se toman en cuenta las sugerencias que brindan los colaboradores para hacer mejoras en el área en que laboran, en donde, el 62.5% indicó que casi siempre o siempre sus sugerencias son tomadas en cuenta, por su parte el 29.17% reveló que solamente a veces se toman en cuenta y únicamente el 8.33% considera que nunca o casi nunca. Finalmente se llegó a la conclusión que El Restaurante La Cacerola generalmente toma en cuenta las sugerencias que brindan sus colaboradores para la realización de mejoras en las áreas que los mismos desempeñan, sin embargo, no siempre es así, debido a que en entornos como este los líderes suelen estar más enfocados en resolver problemas inmediatos y no en pensar estratégicamente.

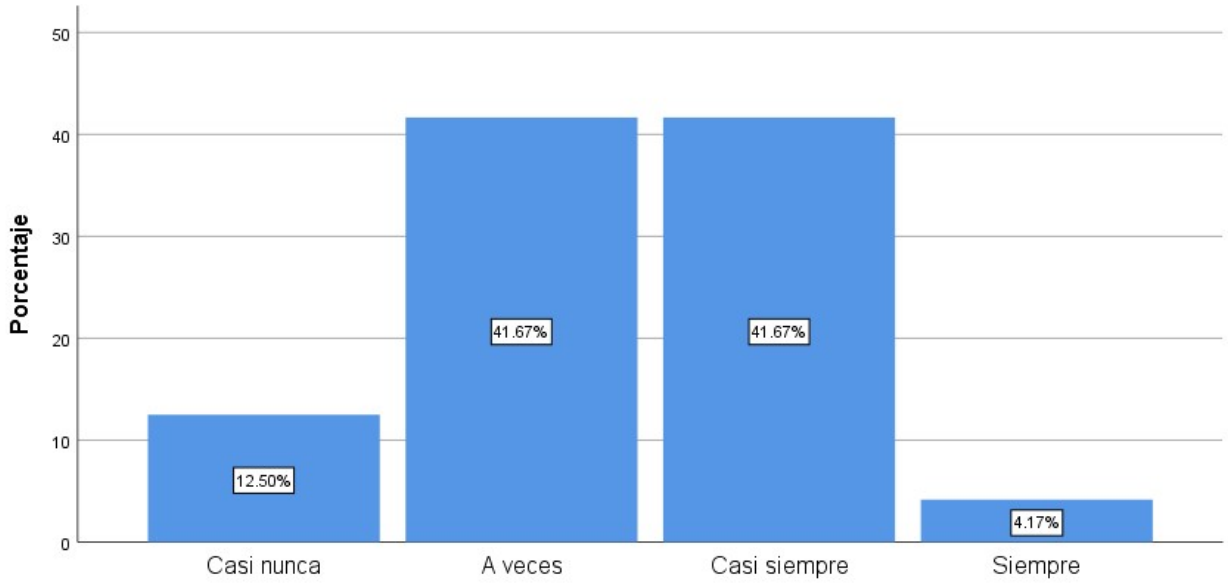

Figura 16 Existencia de un canal para que las sugerencias de los colaboradores sean escuchadas
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se investigó sobre la existencia de un canal adecuado para las sugerencias que tienen los colaboradores sean escuchadas dentro del Restaurante La Cacerola, en donde el 45.84% indicó que siempre o casi siempre existe tal canal, el 41.67% señaló que no siempre se da pero que a veces consideran su existencia y finalmente el 12.50% reveló que casi nunca es así. De manera que los resultados mostraron que el canal para sugerencias existe, pero se destaca que no es percibido como constante según el punto de vista de algunos empleados del restaurante, lo que es un indicador clave de la necesidad de fortalecer su presencia y claridad dentro del Restaurante, dado que un sistema claro y accesible fomentaría la comunicación interna y el compromiso del equipo.

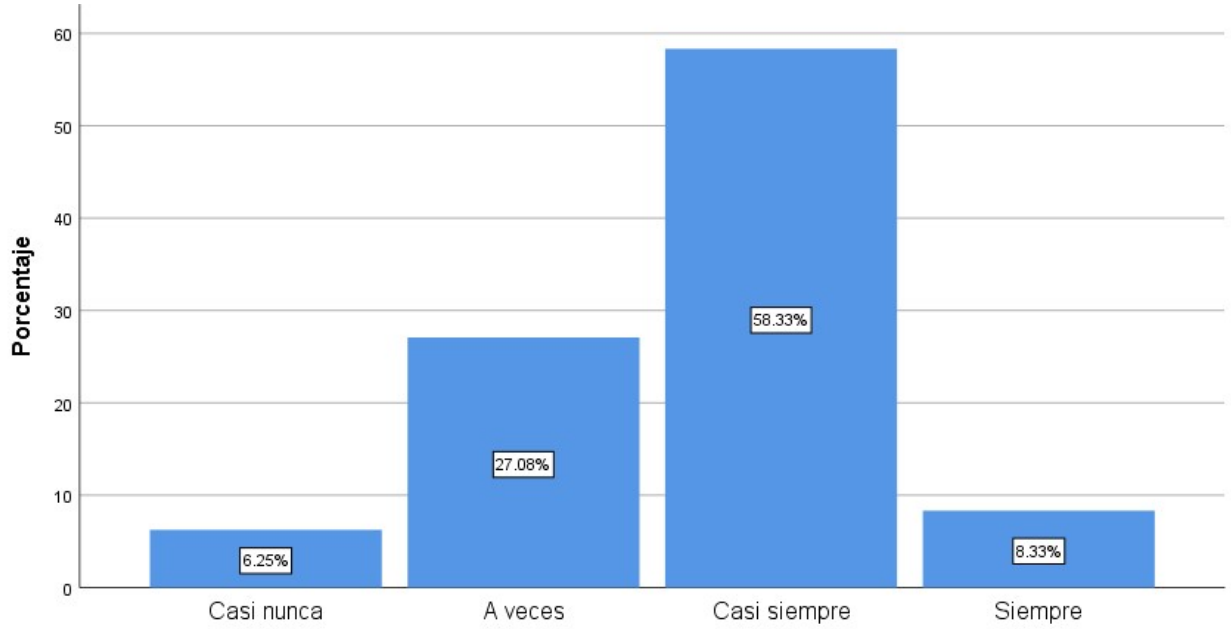

Figura 17 Trabajo en equipo
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la interrogante de si los colaboradores del restaurante consideran que dentro de su área de trabajo existe cooperación por parte de sus compañeros, es decir, si en El Restaurante La Cacerola existe el trabajo en equipo, el 66.66% reveló que siempre o casi siempre sus compañeros de trabajo colaboran entre sí para una eficiencia operativa en el restaurante, sin embargo, el 27.08% destacó que solamente a veces se da esto y únicamente el 6.25% indicó que casi nunca. Por lo cual, los resultados reflejaron que la mayoría de los participantes percibe una cooperación constante, lo que indica una base sólida de trabajo en equipo; sin embargo, las respuestas menos positivas sugieren que aún hay espacio para fortalecer la colaboración entre todos los colaboradores.

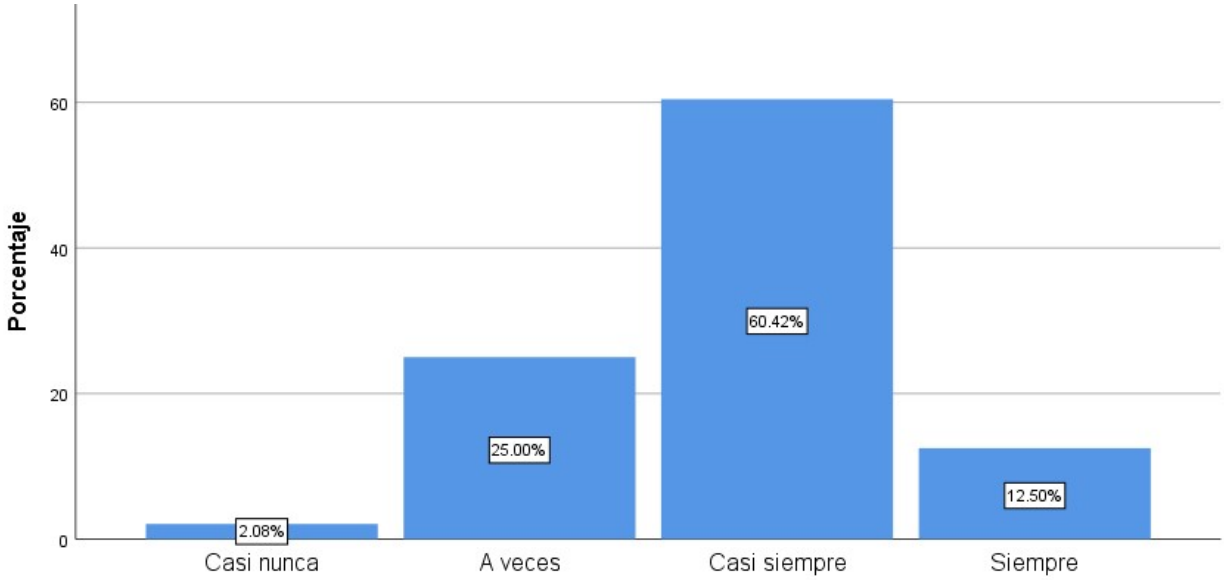

Figura 18 Cooperación entre diferentes áreas de trabajo para la implementación de soluciones para alcanzar las metas de la empresa
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se indagó con los participantes si existe cooperación entre su área de trabajo con otras áreas para implementar soluciones que ayuden a alcanzar las metas de la empresa, en donde el 72.92% de los participantes revelaron que siempre o casi siempre se da la cooperación entre compañeros, el 25.00% respondió que tal colaboración entre diferentes áreas se da solamente a veces y el 2.08% indicó que casi nunca se da, por tal razón los resultados revelaron que si existe la cooperación entre las diferentes áreas de trabajo para implementar soluciones que ayudan a alcanzar las metas de la empresa por lo cual una cooperación interáreas mayoritarias, lo que favorece el logro de metas comunes; sin embargo, los casos de colaboración ocasional reflejan oportunidades de mejora en la integración entre equipos.

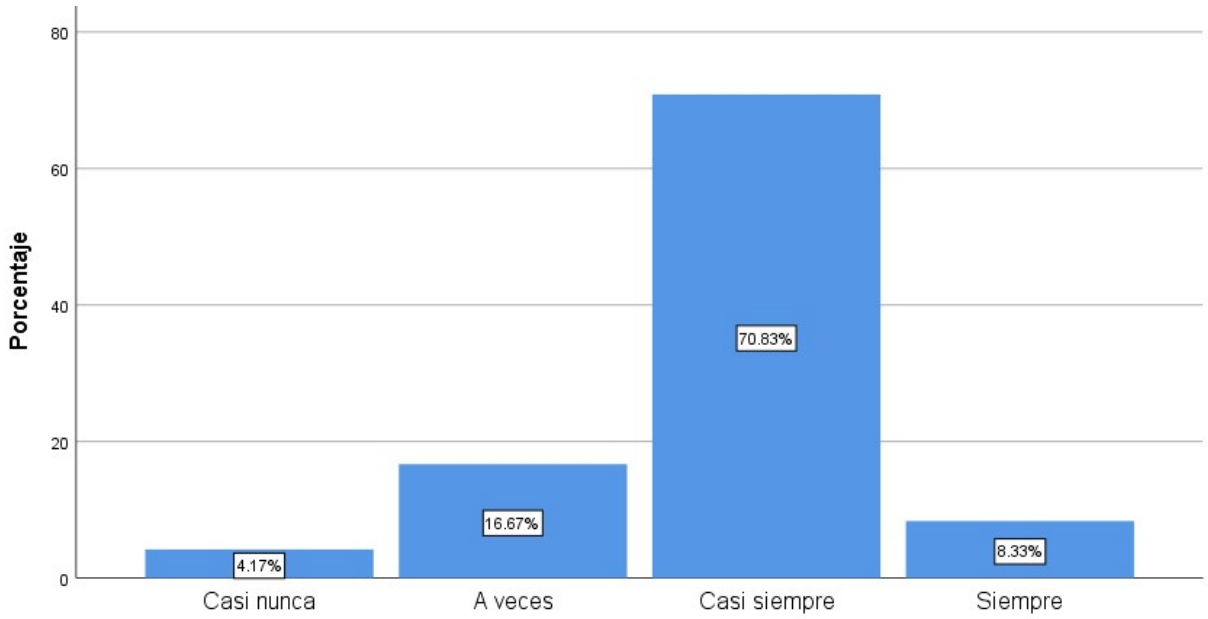

Figura 19 Correcta trasmisión de información en las áreas de trabajo
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó si los participantes consideran que existe una adecuada transmisión en el área de trabajo en el Restaurante La Cacerola, en el que el 79.16% de los participantes afirmaron que siempre o casi siempre la información se transmite de forma adecuada en las diferentes áreas de trabajo, por su parte el 16.67% indicó que solamente a veces la transmisión de información se transmite de forma adecuada y únicamente el 4.17% reveló que casi nunca es así, por consiguiente, los resultados demostraron que la mayoría percibe una comunicación efectiva entre áreas, lo cual favorece la coordinación operativa; sin embargo, los casos de transmisión irregular evidencian la necesidad de reforzar los canales de información para una eficiencia operativa.

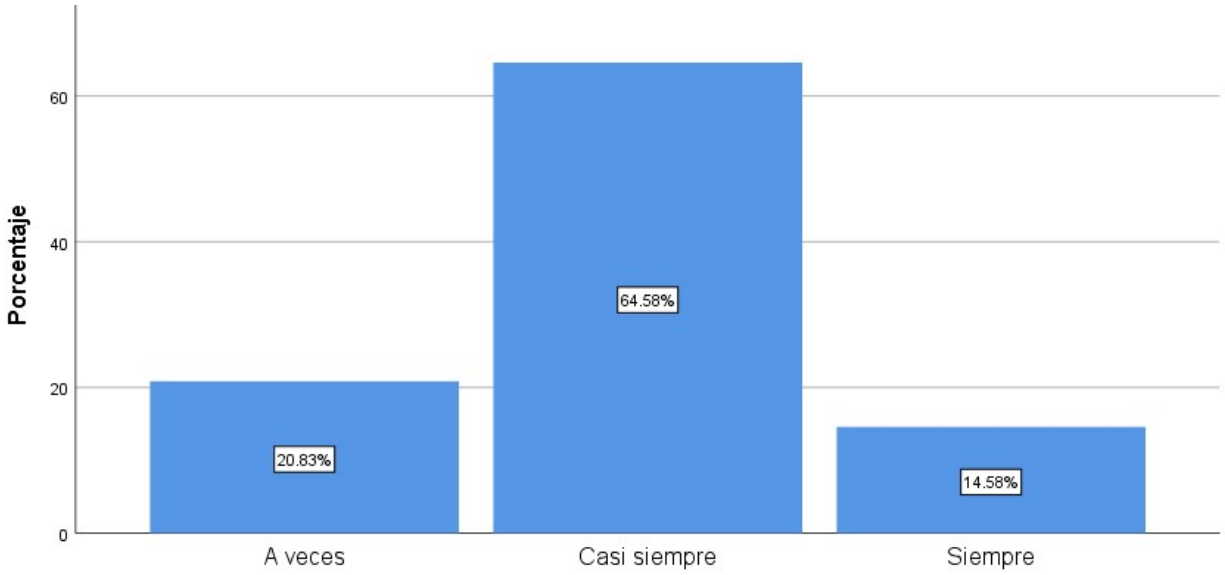

Figura 20 Transmisión correcta de información por parte del Restaurante la Cacerola
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se cuestionó si El Restaurante La Cacerola realiza una correcta transmisión de información para que cada colaborador cumpla con sus funciones, en donde el 79.16% de los participantes reveló que, si se transmite de forma correcta la información, finalmente el 20.83% afirmó que la transmisión de información a veces es correcta, mas no siempre es así, por consiguiente la mayoría de los participantes consideran que la información es transmitida correctamente, lo cual favorece el cumplimiento de las funciones de los empleados, aunque, la percepción de comunicación inconsistente en algunos casos revela que aún puede mejorarse.

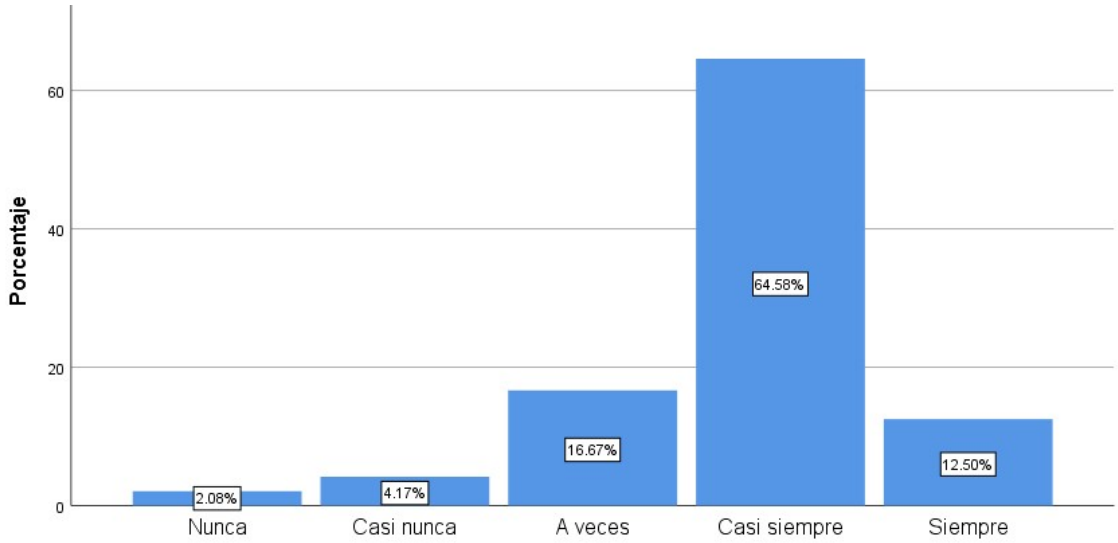

Figura 21 Asignación correcta de actividades por parte del Restaurante La Cacerola
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la pregunta de si en El Restaurante La Cacerola la asignación de actividades se realiza de manera adecuada, el 77.08% afirmó que, si se realiza una correcta asignación de actividades dentro del restaurante, por su parte el 16.67% reveló que no siempre es así, es algo que se da a veces o de forma ocasional, sin embargo, el 6.25% de los participantes señaló que no es así, que nunca o casi nunca El Restaurante La Cacerola asigna las actividades de forma adecuada, de manera que en base a los resultados se indicó que la asignación de actividades es percibida como correcta por la mayoría de los colaboradores, lo cual favorece la organización interna; no obstante, las respuestas menos positivas evidencian áreas que pueden optimizarse para mejorar la distribución de trabajo.

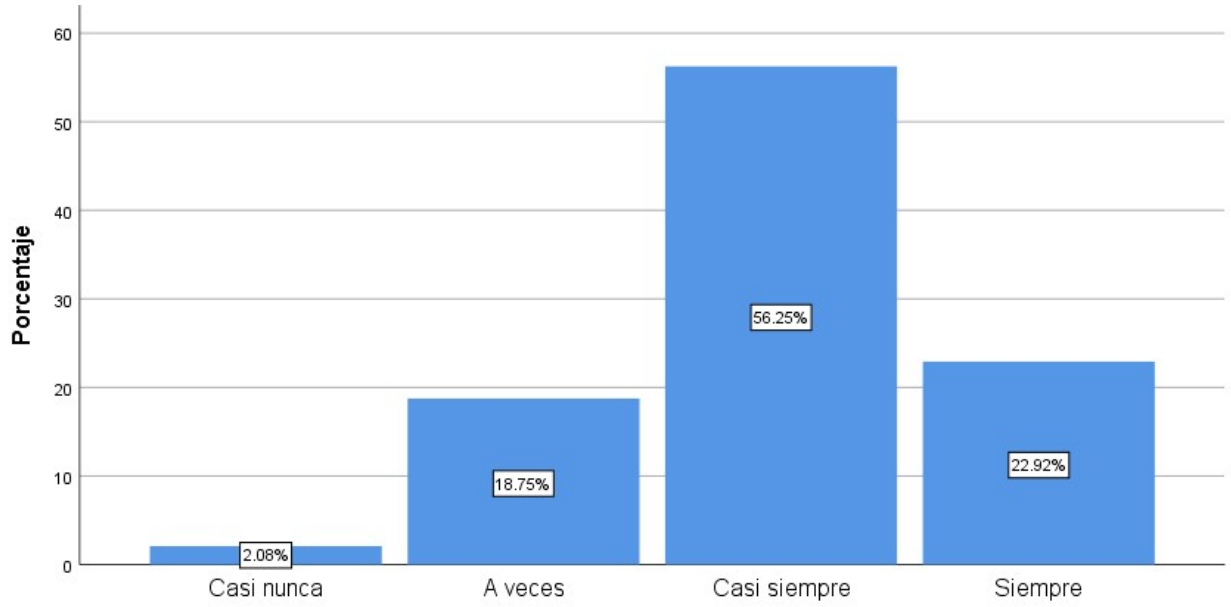

Figura 22 Organización diaria en las actividades de los colaboradores
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se indagó con los participantes, si diariamente al iniciar funciones cuentan con la asignación de sus actividades, pregunta en la cual el 79.17% reveló que casi siempre los colaboradores al iniciar funciones tienen conocimiento de las actividades que van a realizar durante el día, ahora bien, el 18.75% indicó que a veces, finalmente el 2.08% indicaron que casi nunca es así. De manera que una prevalencia de los colaboradores recibe asignaciones claras de actividades antes de iniciar su jornada laboral, lo que favorece la organización; aunque, los casos de asignación ocasional o escasa sugieren áreas de mejora en la comunicación diaria y el porcentaje que percibe esta práctica como ocasional indica que esto se puede mejorar en la comunicación diaria para garantizar que todos los empleados comiencen sus labores con claridad sobre sus responsabilidades.

4.4.1.3 **OBJETIVO 3.** IDENTIFICAR LOS ASPECTOS QUE EL PERSONAL ACTUAL VALORA PARA PERMANECER EN EL RESTAURANTE LA CACEROLA

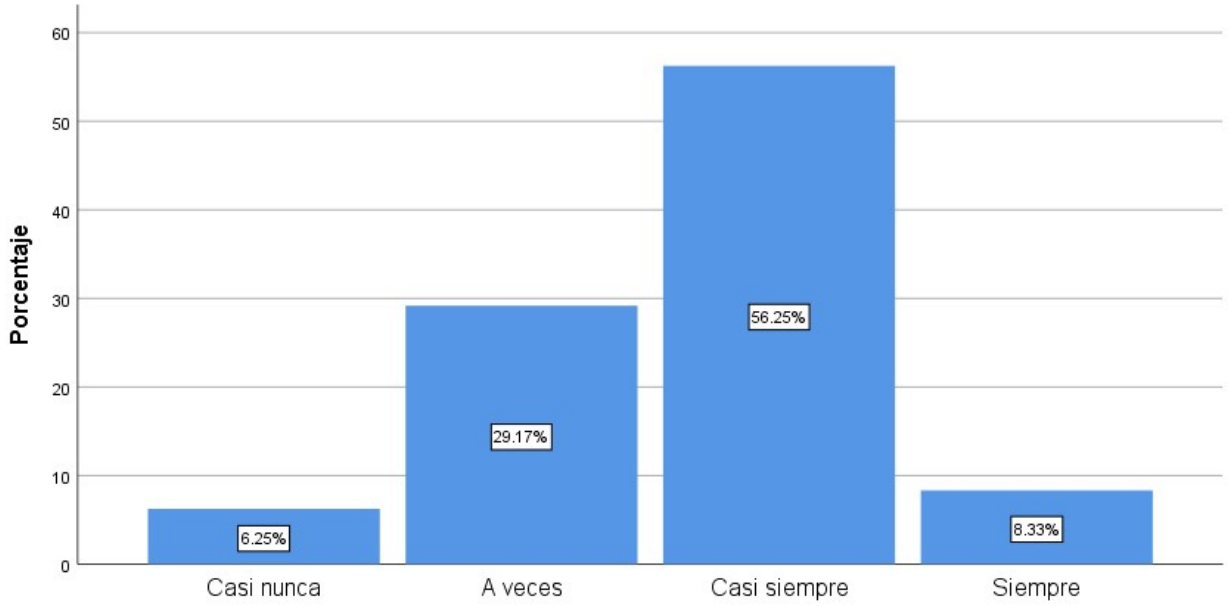

Figura 23 Confianza para expresar ideas y sugerencias a otros colaboradores dentro de la empresa
Fuente. Datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se les preguntó a los participantes si ellos sienten la suficiente confianza en expresar sus ideas y sugerencias a otro colaborador dentro de la empresa, a lo cual el 64.58% afirmaron tener esa confianza con otros colaboradores, el 29.17% indicaron que a veces sienten esta confianza entre compañeros de trabajo y únicamente un 6.25% señaló casi nunca tener tal confianza, de manera que, en base a los resultados obtenidos ante esta pregunta se llegó a la conclusión que el hecho de que la mayoría de colaboradores del Restaurante La Cacerola tienen la confianza de expresar sus ideas y sugerencias entre ellos, por la unión y la comunicación que hay en todo el equipo de trabajo y se intuye que el personal que brindó una respuesta negativa, es personal nuevo en la empresa.

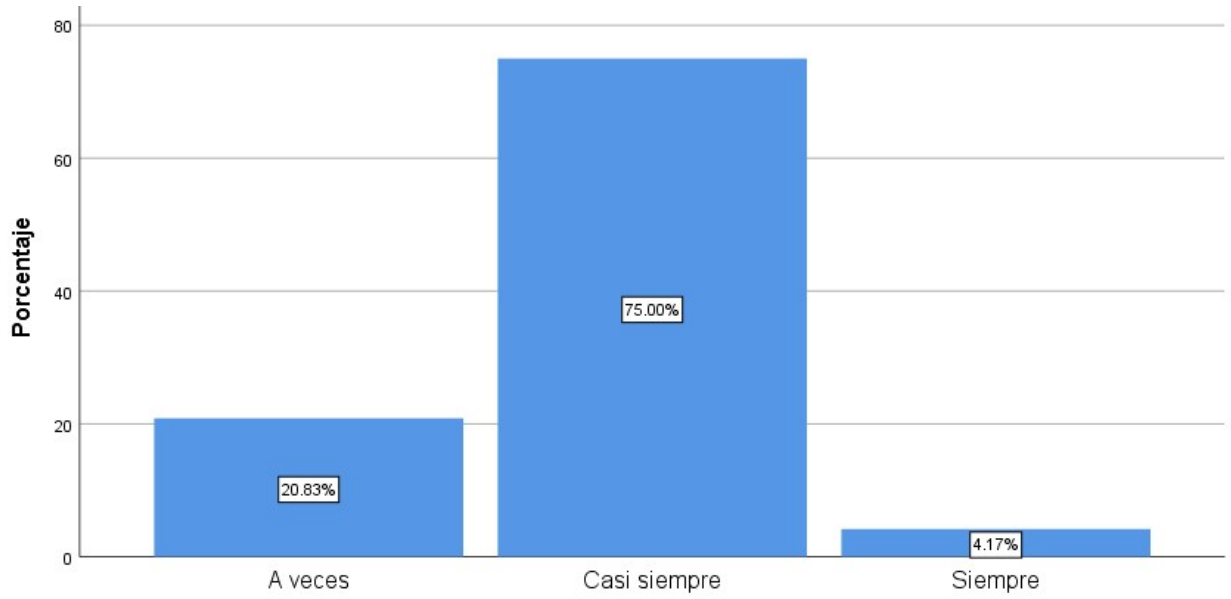

Figura 24 Buen trato y confianza del Restaurante La Cacerola con sus colaboradores
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó si los participantes consideran que el Restaurante La Cacerola les brinda confianza y un buen trato, a lo cual el 79.17% afirmó que en el restaurante se les trata bien y se les da la suficiente confianza, sin embargo, el. 20.86% reveló que a veces es así. Por tal razón los resultados reflejaron que una amplia mayoría de los colaboradores percibe un ambiente laboral positivo que se caracteriza por el buen trato y la confianza brindada por el restaurante, lo cual se considera fundamental para mantener la motivación, el compromiso y el desempeño del equipo. Sin embargo, tomando en cuenta el porcentaje que indica que esta experiencia solo se da ocasionalmente sugiere que aún existen áreas en las que se puede fortalecer la relación entre la empresa y sus empleados.

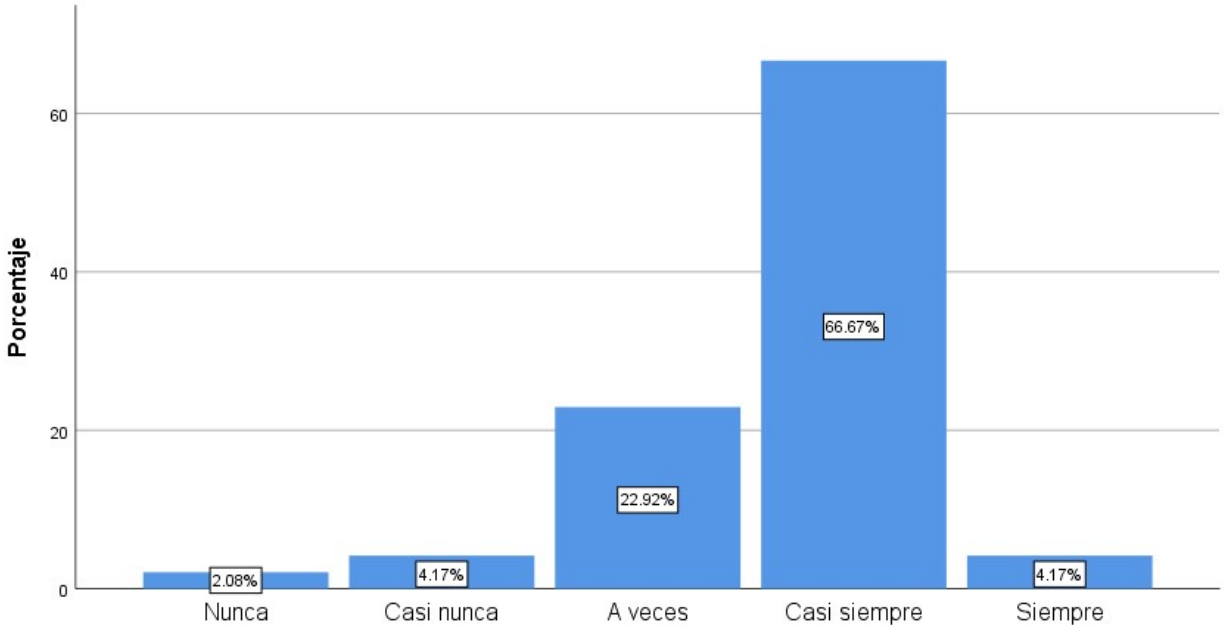

Figura 25 Interacción correcta en todas las áreas del Restaurante La Cacerola
Fuente datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la interrogante de si existe una correcta interacción entre las diferentes áreas del Restaurante la Cacerola, el 70.84% de los encuestados reveló que casi siempre o siempre es así, afirmando que, si existe una interacción adecuada entre áreas, por su parte, el 22.92% señaló que a veces y el 6.25% indicó que nunca, es decir, que no existe tal interacción adecuada entre las distintas áreas, por consiguiente, la prevalencia de los colaboradores percibe una interacción adecuada entre áreas, lo que favorece la coordinación interna; aunque, los casos de interacción ocasional o nula evidenciaron la necesidad de fortalecer la comunicación interdepartamental en El Restaurante La Cacerola.

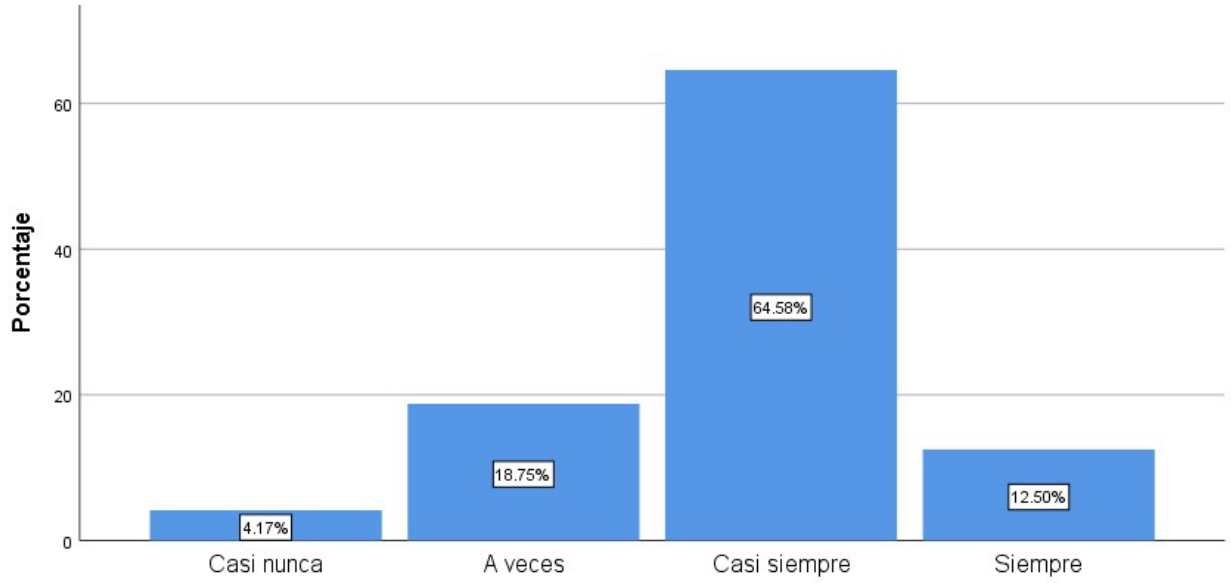

Figura 26 El respeto y la consideración caracterizan la interacción entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola

Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó ante los participantes, si estos creen que el respeto y la consideración son características de la interacción entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola, a lo cual el 77.08% reveló que casi siempre es así, el 18.35% indicó que a veces y el 4.17% de los participantes respondió que casi nunca, de manera que en base a los resultados obtenidos la prevalencia de los colaboradores cree que el respeto y la consideración predominan en gran manera en sus interacciones laborales, lo cual viene a favorecer en un ambiente sano y colaborativo, no obstante, las respuestas menos positivas evidencian que en la actualidad existen espacios en donde estas cualidades pueden fortalecerse con el fin de mejorar la convivencia y el trabajo en equipo.

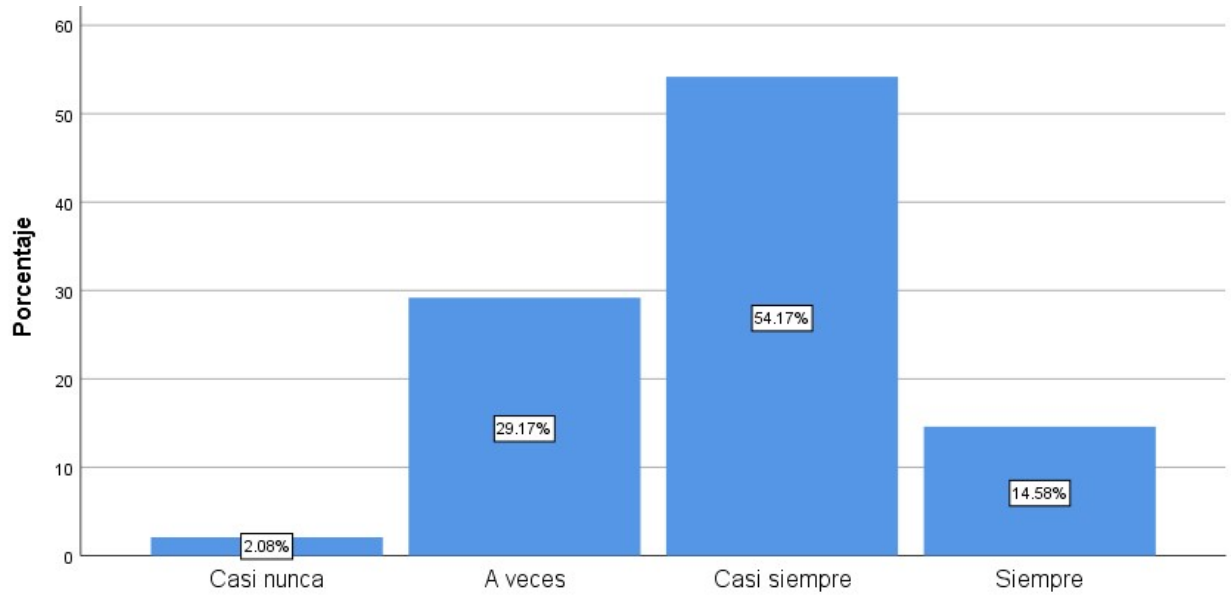

Figura 27 La reubicación de puestos es favorable para el crecimiento profesional del colaborador
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se les preguntó a los participantes encuestados si creen que la reubicación de puestos es favorable para el crecimiento profesional de los colaboradores, a lo que, el 68.75% afirmó que la reubicación de puesto puede llegar a beneficiar al colaborador dado que, ofrece nuevos desafíos y oportunidades de aprendizaje, lo cual aumenta la motivación y la satisfacción laboral del mismo, sin embargo, el 29.17% indicó que esto puede ser favorable a veces, no siempre y finalmente el 2.08% restante afirmó que casi nunca. Por consiguiente, los resultados revelaron que la mayor parte de los colaboradores creen que la reubicación de puestos favorece el crecimiento personal pero que el proceso se debe gestionar con claridad y equidad para garantizar que los beneficios sean consistentes para todos.

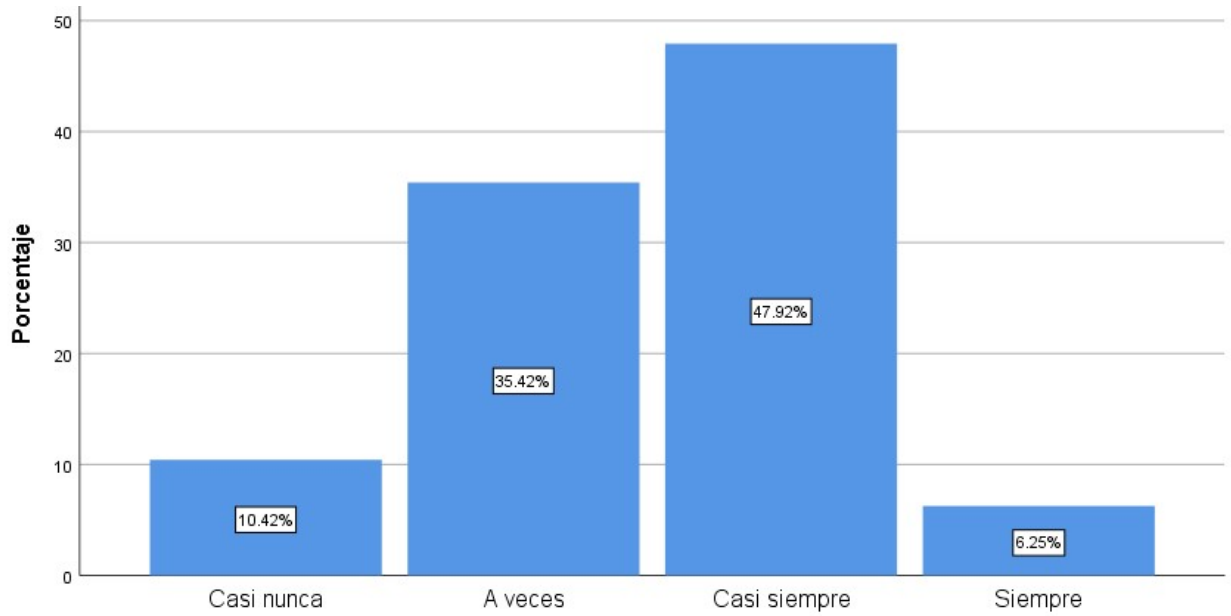

Figura 28 Ha existido una constante reestructuración dentro de su área de trabajo
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó sobre la existencia constante de reestructuración dentro del área de trabajo de los colaboradores del Restaurante La Cacerola, a lo cual el 54.17% de los participantes afirmó que esto se da siempre o casi siempre, por su parte el 35.42% de los encuestados señaló que esto es algo que se da a veces, de forma ocasional y finalmente el 10.42% reveló que casi nunca pasa, por consiguiente, la constante reestructuración dentro del área de trabajo puede generar incertidumbre entre los colaboradores, afectando su estabilidad, adaptación y desempeño. Aunque algunos consideran que ocurre de forma ocasional o poco frecuente, la percepción de cambios continuos sugiere la necesidad de establecer procesos más claros y sostenibles que permitan una mejor planificación interna y reduzcan el impacto negativo en el ambiente laboral.

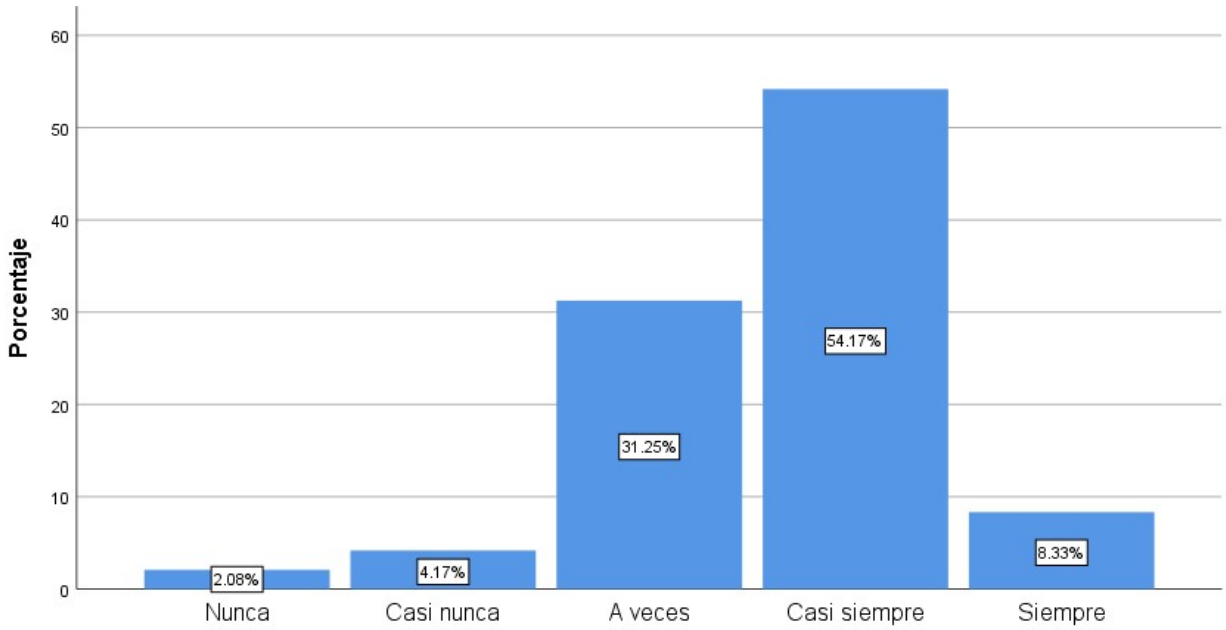

Figura 29 El Restaurante La Cacerola reconoce el esfuerzo de sus colaboradores
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se indagó si El Restaurante La Cacerola reconoce el esfuerzo de sus colaboradores a lo cual el 62.50% indicó que siempre o casi siempre si se da el reconocimiento que se los colaboradores se merecen, ahora bien, el 31.25% señaló que este reconocimiento se da de manera ocasional, es decir, a veces, no es algo tan frecuente, y finalmente el 6.25% de los participantes reveló que nunca o casi nunca se da tal reconocimiento, de manera que el reconocimiento al esfuerzo de los colaboradores es un elemento clave para mantener la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia del entorno laboral. Cuando este reconocimiento se percibe como constante, se fortalece la relación entre la empresa y su equipo. aunque, la percepción de que dicho reconocimiento ocurre solo de forma ocasional o casi nunca, revela áreas de oportunidad para mejorar las prácticas de valoración interna.

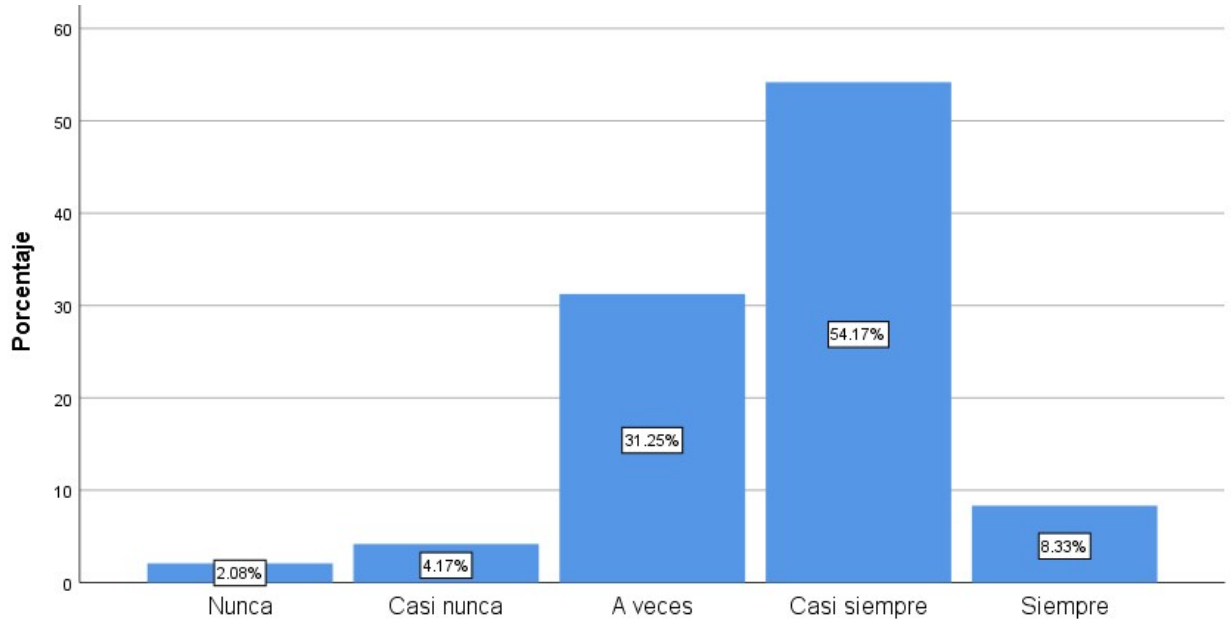

Figura 30 El Restaurante La Cacerola apoya y promueve el crecimiento laboral de sus colaboradores por su esfuerzo

Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Ante la interrogante de si El Restaurante La Cacerola reconoce el esfuerzo de sus trabajadores, el 62.50% de los participantes reveló que esto es algo que se da siempre o casi siempre de manera constante dentro del restaurante, sin embargo, el 31.25% de los participantes señalaron que esto es algo que se da a veces, no es algo que se da de manera constante, finalmente el 6.25% respondió que esto no se da nunca. Por tal razón, el reconocimiento al esfuerzo de los colaboradores es fundamental para fortalecer la motivación, cuando esta práctica se percibe como constante, se genera un ambiente positivo que impulsa el desempeño individual y colectivo. Sin embargo, la percepción de que el reconocimiento ocurre sólo ocasionalmente o no se da, evidencia la necesidad de implementar estrategias más consistentes que valoren el trabajo del personal de forma equitativa y continua, promoviendo así una cultura organizacional más justa y estimulante.

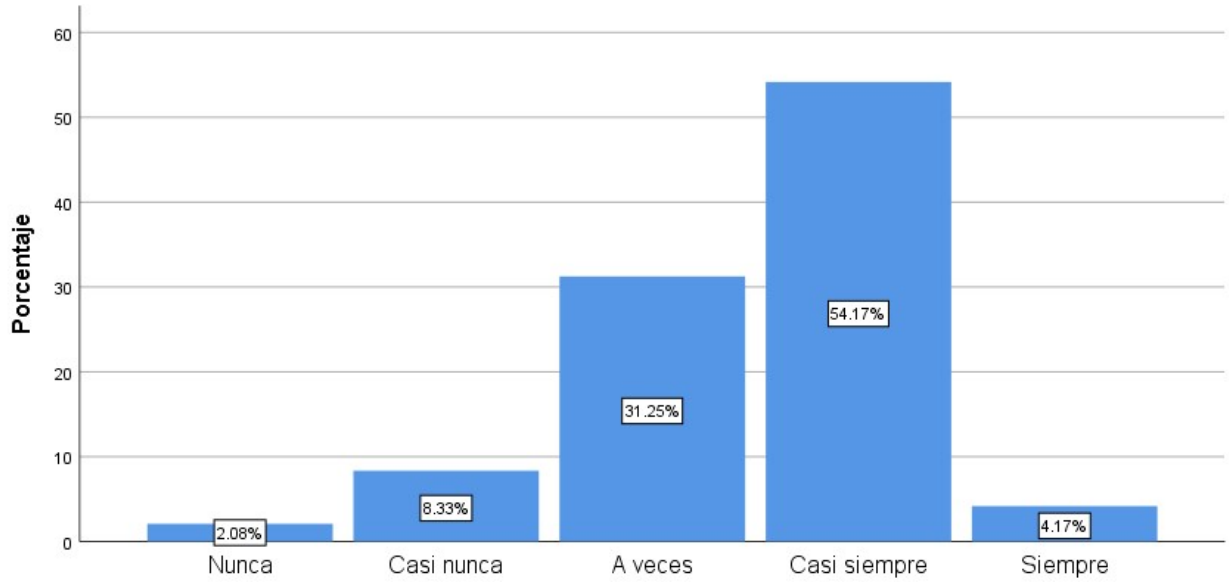

Figura 31Considera que el restaurante la Cacerola le adjudique un puesto mejor debido a su esfuerzo en la empresa

Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó en los participantes si estos consideran que el Restaurante La Cacerola le adjudica un puesto mejor gracias al esfuerzo que estos dan dentro de la empresa, por lo que el 58.34% de los encuestados indicaron de forma positiva que siempre o casi siempre es así, aunque, el 31.25% reveló a veces y únicamente el 10.41% indicó que no se da nunca. Por consiguiente, el otorgamiento de mejores puestos en función del esfuerzo demuestra que el restaurante valora el mérito y fomenta el desarrollo profesional de sus colaboradores. Esta percepción fortalece la motivación y el compromiso dentro del equipo. Sin embargo, al existir opiniones que señalan que esta práctica no siempre se aplica o incluso que no ocurre, se evidencia la necesidad de establecer criterios más claros y equitativos para el reconocimiento interno, asegurando que todos los trabajadores tengan oportunidades reales de crecimiento.

Figura 32 Considera que el restaurante la cacerola brinda estabilidad laboral a sus colaboradores
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Otra de las interrogantes aplicadas fue, consideran que el Restaurante La Cacerola brinda estabilidad laboral a sus colaboradores, en donde es importante destacar que el 75.00% de los participantes, es decir la mayoría, considera que El Restaurante La Cacerola como empresa siempre les brinda estabilidad laboral a sus colaboradores, aunque, el 25.00% restante considera que el algo que se da a veces, señalando que los colaboradores del restaurante no siempre lo sienten así, por lo que, la percepción de la estabilidad laboral dentro del restaurante refleja una gestión que genera confianza y seguridad entre los colaboradores, lo cual es crucial para mantener un ambiente de trabajo positivo y fomentar el compromiso.

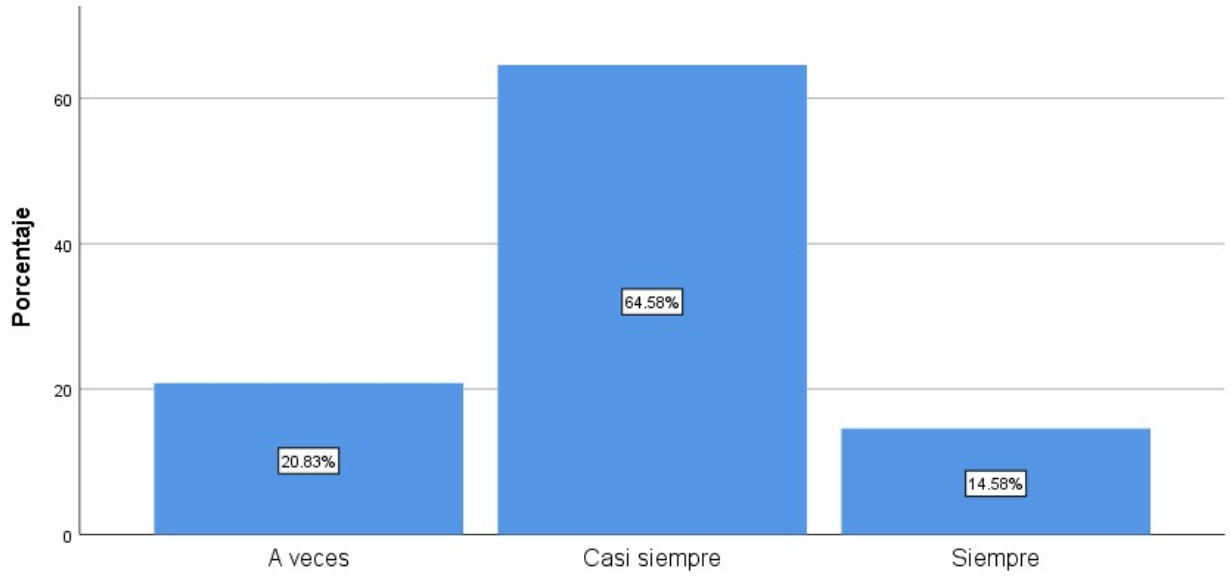

Figura 33 Las responsabilidades del trabajo fortalecen su compromiso con el Restaurante La Cacerola
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

En lo que corresponde a la pregunta de, si considera que las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo fortalecen su compromiso con el Restaurante La Cacerola, el 79.16% de los participantes respondió que casi siempre las responsabilidades que les asignan les ayudan a fortalecer su compromiso con el restaurante y el 20.63% restante indicó que ocasionalmente las responsabilidades les benefician. Por tal razón, asignar responsabilidades que se perciben como significativas y alineadas con el rol de cada colaborador contribuye directamente al fortalecimiento del compromiso laboral. Cuando los empleados sienten que sus tareas tienen propósito y valor dentro de la organización, se genera un mayor sentido de pertenencia y motivación. Aunque algunos consideran que este impacto es ocasional, los resultados reflejan que una gestión adecuada de funciones puede ser una herramienta efectiva para consolidar el vínculo entre el personal y la empresa.

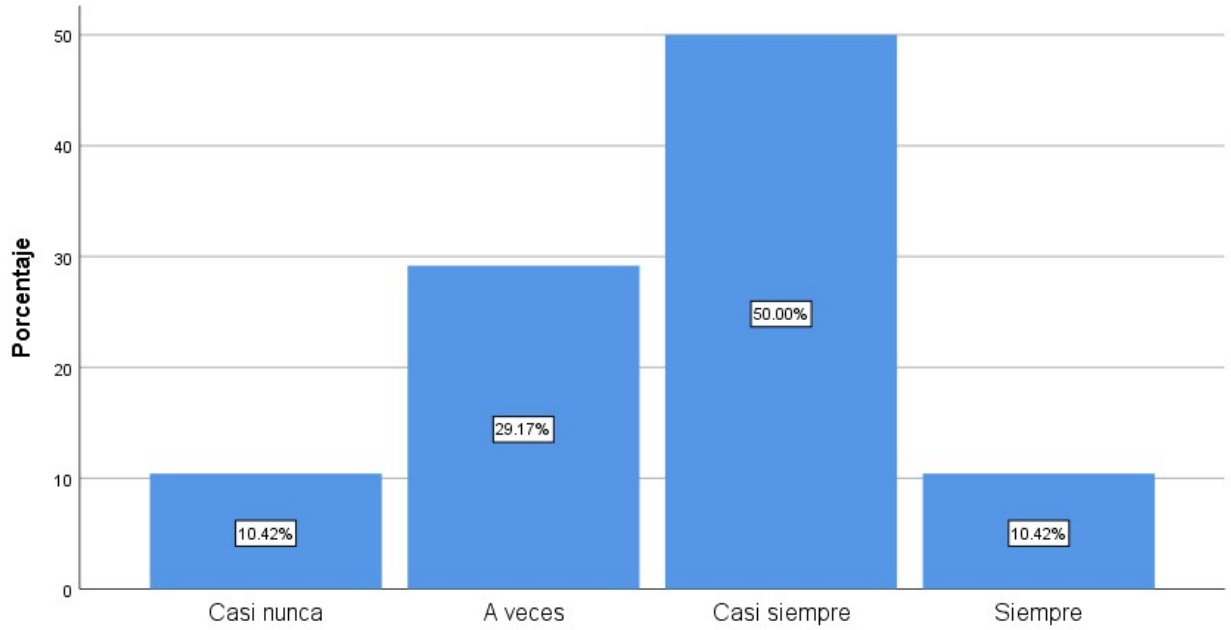

Figura 34 Existencia continua de reubicación de puestos dentro del Restaurante La Cacerola
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se cuestionó sobre la existencia constante de reubicación de puestos dentro del Restaurante La Cacerola, en donde el 60.42% de los participantes afirmó la constante de reubicación de puestos en el restaurante lo cual se vuelve un factor clave ya que genera inestabilidad dentro del mismo, sin embargo, el 29.17% certificó que la reubicación se da a veces de manera ocasional y el 10.42% reveló que esto casi nunca pasa. Por consiguiente, la reubicación constante de puestos dentro del restaurante puede generar inestabilidad en los colaboradores, aunque algunos consideran que esta práctica se debe manejar con cuidado para evitar que impacte de manera negativa el ambiente laboral y la eficiencia operativa de los colaboradores.

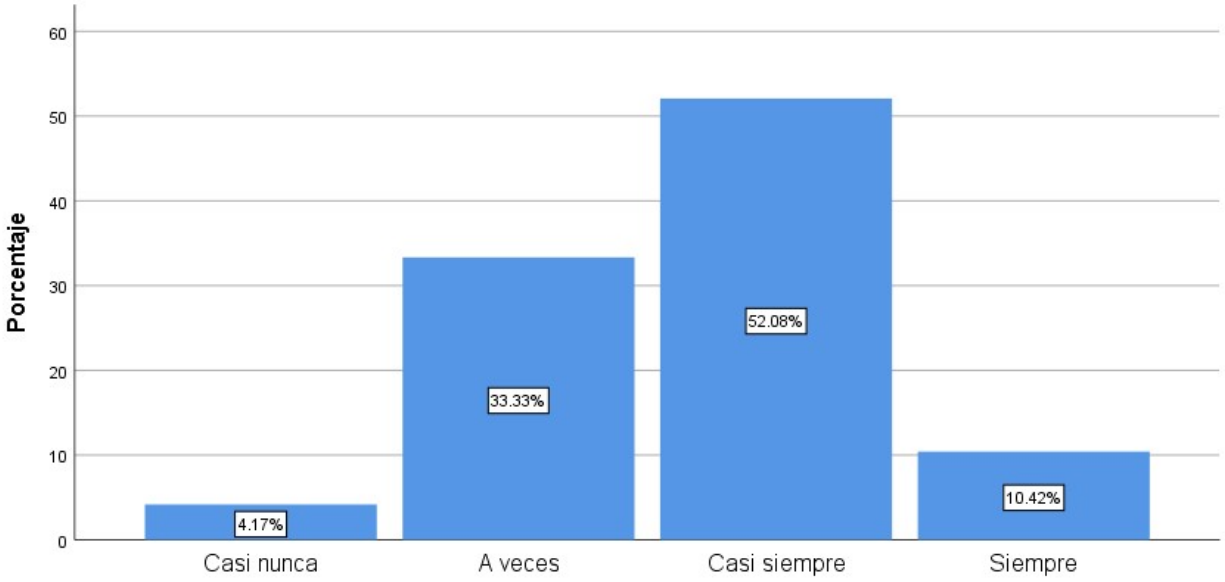

Figura 35 Estabilidad laboral dentro del Restaurante La Cacerola sin riesgo de despido
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

De igual forma, se preguntó dentro de la encuesta si los participantes consideran que tienen estabilidad laboral dentro del Restaurante La Cacerola y que no corren el riesgo de ser despedidos, a lo cual el 62.48% de los participantes respondió que casi siempre consideran que tienen estabilidad laboral dentro del restaurante ya que, estos colaboradores perciben una gestión que los valora y que tienen un ambiente de trabajo positivo, pero el 33.33% indicó que esto pasa a veces, es decir, que estos colaboradores no siempre tienen esta confianza y finalmente el 4.17% de los participantes indicaron que casi nunca.

De manera que, la percepción de la estabilidad laboral está vinculada a una gestión que transmite confianza y reconocimiento, lo cual fortalece el compromiso del personal, aunque, la presencia de dudas e incertidumbre entre algunos de los colaboradores del restaurante señala la necesidad de reforzar las prácticas que promuevan la seguridad y continuidad en el empleo, para consolidar un ambiente más estable y confiable para los colaboradores que laboran en el Restaurante La Cacerola.

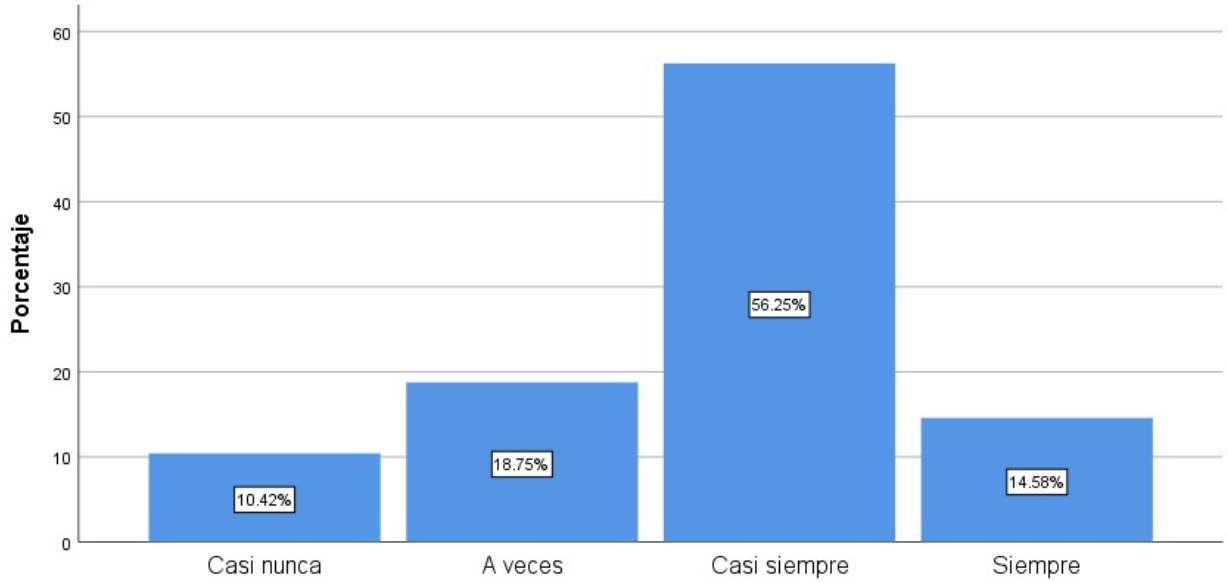

Figura 36 Presupuesto suficiente para el pago de salario de los colaboradores
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Asimismo, se preguntó si desde la perspectiva de los colaboradores el Restaurante La Cacerola cuenta con suficiente personal para pagar todos los colaboradores a lo cual, los resultados revelaron una prevalencia en colaboradores que consideran que, si lo tiene, ya que el 70.83% afirmó, que siempre y casi siempre el restaurante cuenta con los suficientes recursos para el pago de sus colaboradores, por su parte el 18.75% reveló que a veces y el 10.42% indicó que casi nunca cuenta con tales recursos, por consiguiente la percepción general indica que el restaurante mantiene una capacidad financiera estable para cumplir con el pago de su personal, lo que ayuda a la confianza y tranquilidad laboral de sus colaboradores.

Ahora bien, la existencia de dudas entre algunos colaboradores revela la importancia de reforzar la transparencia y la comunicación en base a la gestión de recursos para asegurar que en restaurante haya un ambiente laboral que sea más seguro y confiable destacando que la existencia de opiniones que indican tal seguridad no siempre está presente, indicando que es necesario que el restaurante mantenga una gestión financiera transparente y constante, que refuerce la credibilidad del restaurante como empresa y que de esta manera los empleados se sientan respaldados en su entorno laboral.

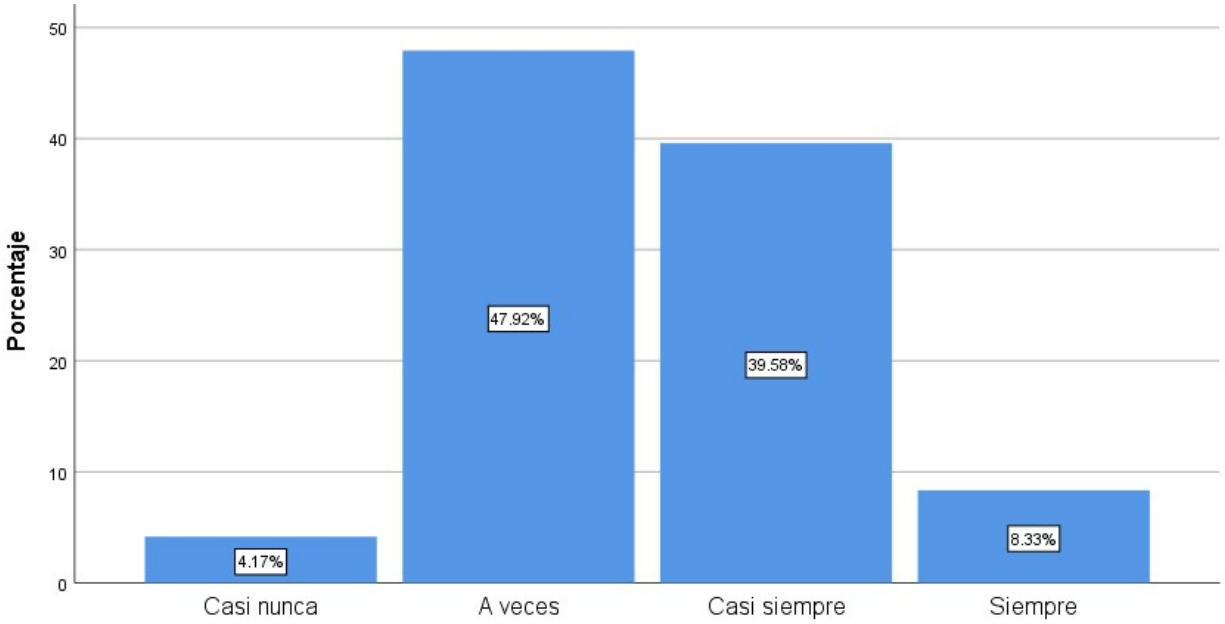

Figura 37 Constante rotación de personal en el Restaurante La Cacerola
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Otra de las interrogantes aplicadas fue, si los colaboradores del Restaurante La Cacerola consideran que hay constancia en la salida del personal en el restaurante, a lo que el 47.92% es decir, la mayoría de los participantes indicaron que es algo que se da únicamente a veces, por su parte, el 47.91% de los encuestados reveló que casi siempre se da la constante salida de personal en el restaurante, finalmente el 4.17% restante de los encuestados indicó que es algo que casi nunca se da. Por tal razón, la percepción sobre la salida constante de personal refleja una situación que puede generar preocupación entre los colaboradores, ya que la rotación frecuente suele asociarse con inestabilidad laboral y falta de continuidad en los equipos. Aunque algunos consideran que esto ocurre sólo ocasionalmente, el hecho de que una proporción similar lo perciba como algo habitual sugiere que es necesario revisar las causas detrás de estas salidas.

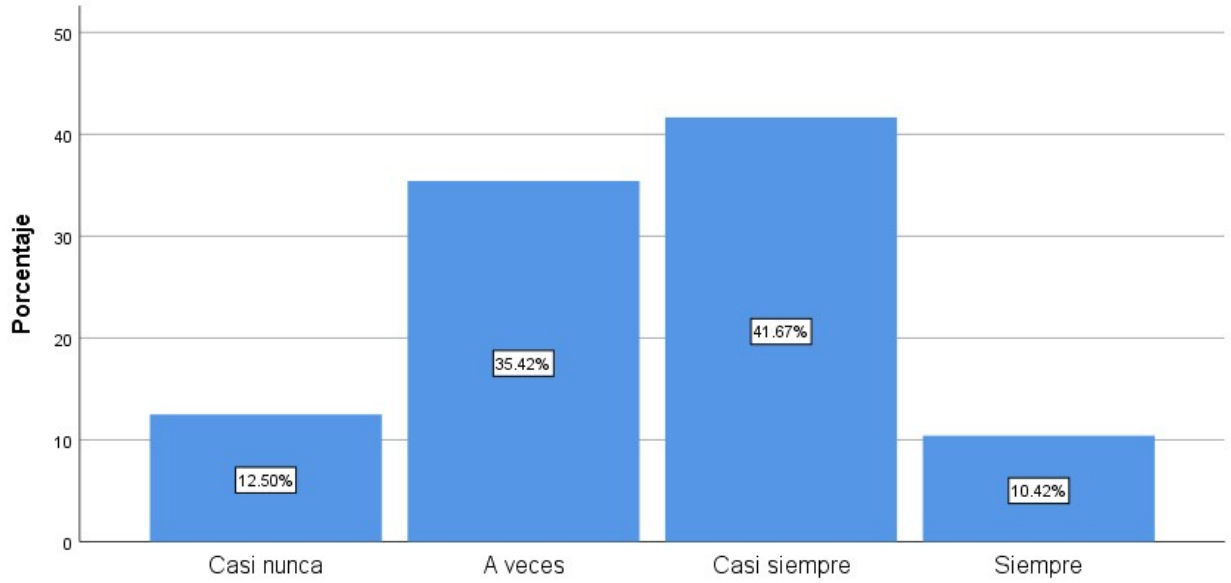

Figura 38 Existencia de problemas que se relacionan con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal que provocan la salida del personal en el Restaurante La Cacerola
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se cuestionó sobre si los colaboradores creen que existen problemas que se relacionan con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal que podrían estar contribuyendo en la salida del personal en el Restaurante La Cacerola, a lo que, el 52.09% respondió que casi siempre se dan estos problemas en el restaurante, por su parte, el 35.42% indicó que solamente pasa a veces y únicamente el 12.50% restante indicó que no se da casi nunca, de manera que, los resultados reflejan una preocupación significativa entre los colaboradores respecto al equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esta percepción sugiere que las exigencias laborales podrían estar afectando el bienestar de los empleados, lo cual puede influir directamente en la rotación de personal.

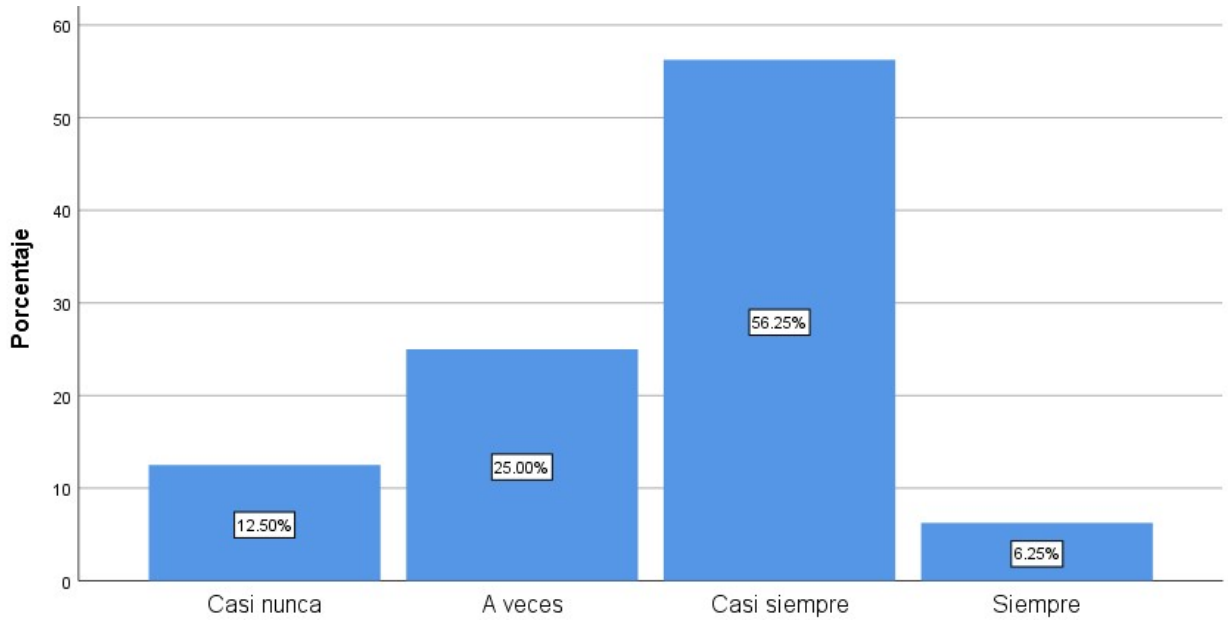

Figura 39La reestructuración de personal beneficia el Restaurante La Cacerola
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

En lo que respecta a la pregunta si los participantes consideran que la reestructuración del personal genera beneficios para el restaurante, se identificó que el 62.50% de los encuestados afirmó que siempre o casi siempre suelen generar beneficios; un 25.00% respondió que podría beneficiarlo a veces ya que aumenta la productividad y la eficiencia operativa, sin embargo el 12.50% de los participantes indicó que casi nunca es bueno dado que cada que se va un empleado, se pierde el conocimiento que éste tenía sobre los procesos, el menú, los clientes habituales y la dinámica del equipo.

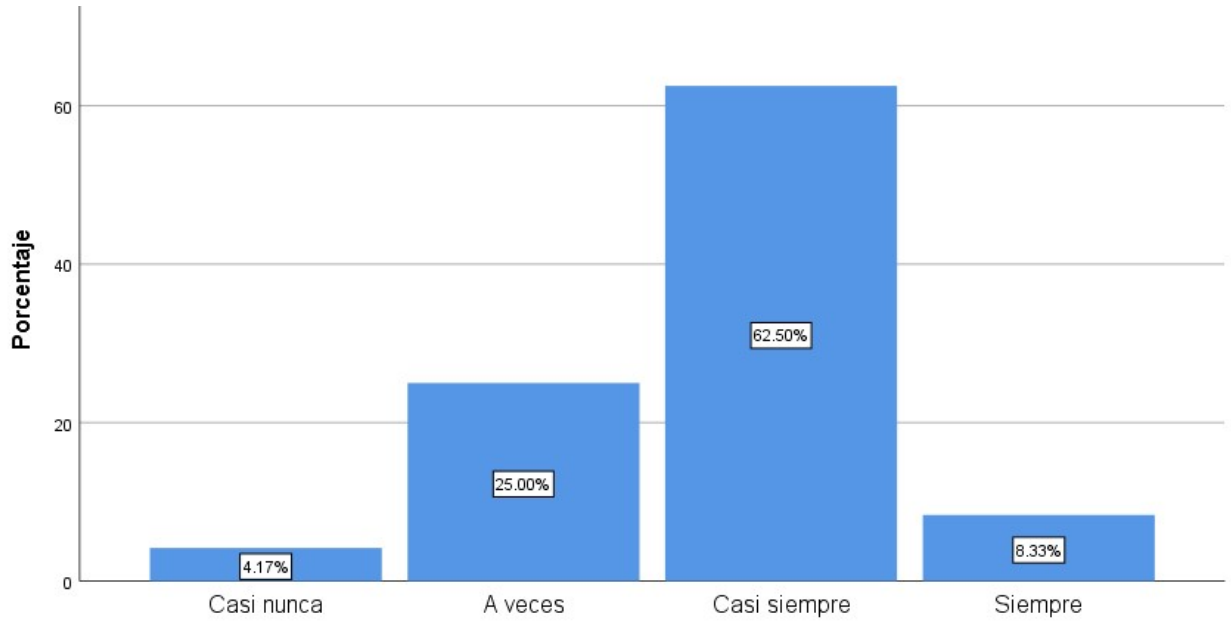

Figura 40 Afectación en las diferentes áreas del restaurante por sustitución de personal
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Otra de las preguntas aplicadas en el instrumento fue, si los participantes consideran que, al sustituir a un colaborador, existe afectación en el área de trabajo, en donde el 70.83% de los participantes brindó una respuesta positiva en la cual señalaron que, casi siempre afecta dado que el colaborador saliente generalmente tiene experiencia y rutinas del trabajo en el restaurante y cuando llega un nuevo integrante se necesita tiempo para que este se adapte y entienda los procesos para que pueda alcanzar el ritmo del resto del equipo, por otra parte, el 25.00% indicó que afecta a veces, no de manera usual y finalmente el 4.17% indicó que casi nunca afecta.

De manera que, en base a los resultados se pudo determinar que existe una prevalencia de colaboradores dentro del restaurante consideran que la sustitución de un colaborador puede generar consecuencias y afectaciones en las diferentes áreas de trabajo y puede tener impacto tanto en el factor económico como en el clima laboral, dado que, capacitar a un nuevo colaborador implica una inversión de tiempo y recursos, en donde los errores iniciales de este pueden generar pérdidas o retrasos dentro del restaurante y si el cambio no se comunica de manera correcta, puede generar incertidumbre, desconfianza o desmotivación entre los demás miembros del equipo.

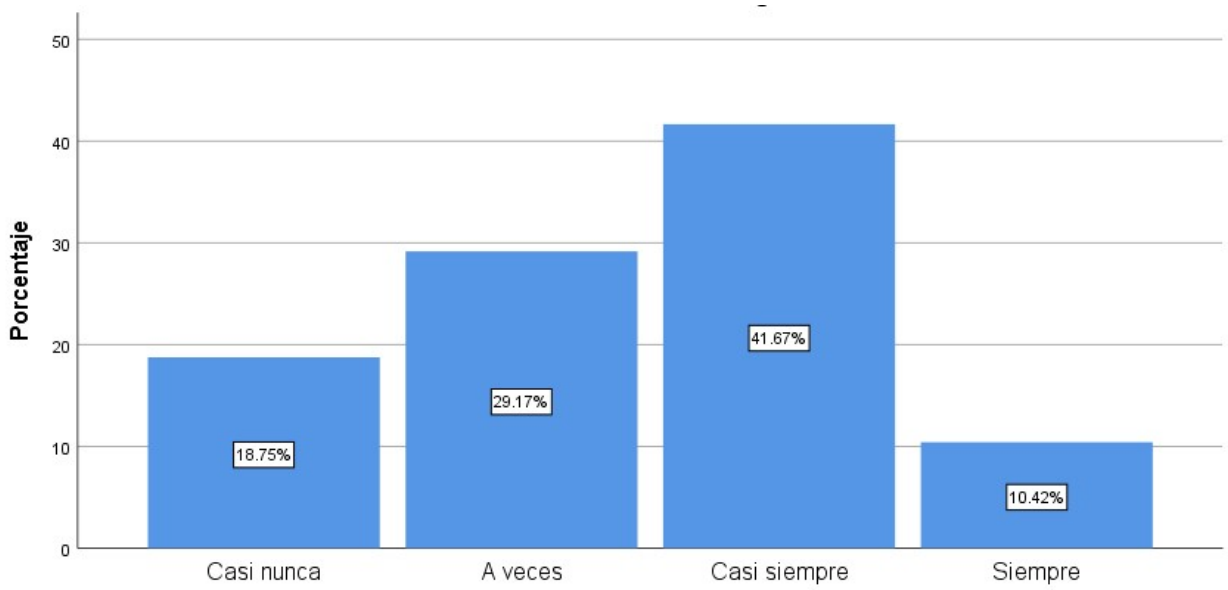

Figura 41 Suficiente capacitación al nuevo personal con el fin de no afectar el área donde es asignado
Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Finalmente, se les preguntó a los participantes si consideran que se le brinda suficiente capacitación al nuevo personal en El Restaurante La Cacerola con el fin de no generar una afectación en el área en el que es asignado, pregunta en la cual el 52.09% respondió de forma positiva indicando que El Restaurante La Cacerola siempre brinda suficiente capacitación al nuevo personal, sin embargo, el 29.17% indicó que debido a la alta demanda del restaurante es algo que solo puede ser de esa manera a veces ya que no siempre se cuenta con el tiempo para hacerlo de la manera esperada, finalmente el 18.75% restante señaló que casi nunca se preocupan por capacitar de manera eficiente al nuevo personal para no generar una afectación el área donde este es asignado.

De manera que este análisis permitió identificar que, pese a que existe una percepción mayoritaria positiva, aún hay áreas en las que se puede mejorar la planificación y la ejecución de proceso de inducción y formación, por lo que la capacitación no debe de depender únicamente de la disponibilidad de tiempo del restaurante, sino ser parte de una estrategia organizacional que garantice la eficiencia operativa y de la misma manera el bienestar del equipo.

Tabla 7 Aspectos en los que el restaurante la Cacerola podría mejorar

En qué aspectos considera que El Restaurante La Cacerola podría mejorar para brindar un apoyo y servicio a los empleados	Ampliar el local, ya que se reciben muchas quejas de los clientes, en donde alegan que no encuentran en donde comer
	Que se generen algunos cambios para mejorar.
	Más capacitaciones para mejorar el ambiente laboral.
	Se considera que se está bien pero cualquier cambio que sea para mejorar es bienvenido.
	Desde su perspectiva están muy bien.
	Contratar más personal.
	Más motivación para el equipo.
	Dejar de lado favoritismos de los jefes hacia otros, específicamente en los varones.
	Fomentar la comunicación y participación del equipo, dado que ayudaría a mejorar el servicio.
	Motivación al personal.
	Más incentivos a los empleados.
	Implementar jornadas de integración de equipo para que haya más motivación y sinergia.
	Personal que cumpla con los horarios establecidos.
	Escuchar sugerencias de los colaboradores y que estas sean tomadas en cuenta.
	Mejor organización en horarios para que los colaboradores de forma rotativa puedan tener fines de semana libres.
	Más celebraciones a los empleados
	Mejorar el ambiente laboral.
	Más capacitaciones operativas, es decir, retroalimentación de las diferentes áreas del restaurante para reforzar conocimientos.
	Mejorar el salario o que se nivele al salario mínimo establecido por la ley para el sector.
	Desarrollar un método de aprendizaje para el nuevo personal.
	Trabajar en el trato y dirección que los encargados dan a los colaboradores del restaurante

Fuente. datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos

Se consultó a los colaboradores que participaron en la encuesta, desde su punto de vista en qué aspectos consideran que se podría mejorar El Restaurante La Cacerola para brindar un mejor apoyo y servicio a los empleados, a lo cual se obtuvieron respuestas como que se desarrollen más capacitaciones de aprendizaje dentro de los establecimientos, esto haciendo alusión a que se de retroalimentación de la manera correcta en la que se deben ejecutar ciertos procesos del restaurante como ser retroalimentación de las recetas en cocina y en el caso de los meseros como entregar de manera correcta los pedidos a los clientes, entre otras. Asimismo, los colaboradores hicieron énfasis en la implementación de jornadas de integración entre los empleados para mejorar la relación entre los mismos.

Los colaboradores también sugirieron una mejora en el salario o una nivelación en el mismo y de la mano con esto que se contrate más personal, ya que los que están señalaron que cuando el

restaurante cuenta con poco personal, la carga de trabajo aumenta y por el mismo salario, también señalaron que por parte de los jefes deberían mejorar en la organización de los horarios del personal y que las sugerencias de los colaboradores sean tomadas en cuenta dejando de lado cualquier tipo de favoritismo y finalmente una sugerencia muy importante por parte de uno de los participantes fue la ampliación de los establecimiento dado que debido a la alta demanda que tiene el restaurante y sugirieron más incentivos para los colaboradores.

4.5 RESULTADOS DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS

A continuación, en el presente apartado se presenta la comprobación de hipótesis en donde se realizaron pruebas de normalidad y la correlación de las hipótesis.

4.5.1.1 PRUEBAS DE NORMALIDAD

Tabla 8 Prueba de normalidad variables clima laboral y rotación de personal

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,122	48	,072	,964	48	,153
Rotación de personal	,119	48	,086	,966	48	,184

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Información obtenida mediante aplicación de instrumento de medición y uso del Sistema SPSS V.27

Interpretación: La tabla 5 evidencia la prueba de normalidad de los datos para las variables clima laboral y rotación de personal, según el estadístico de Shapiro-Wilk con una muestra de n=48, expone que el P-Valor o significancia es de .153 y .184 que finalmente, es > 0.05 por lo tanto, se puede determinar que existe una distribución normal de los datos, en este sentido, las variables cumplen con el supuesto de normalidad y se debe realizar estadísticos de distribución paramétrica, es decir, Pearson.

4.5.1.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La presente investigación tuvo las siguientes hipótesis:

Hi: Existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.

Ho: No existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.

Tabla 9 Prueba de hipótesis Hg

Correlaciones			
		Clima laboral	Rotación de personal
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Rotación de personal	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente. Información obtenida mediante aplicación de instrumento de medición y uso del Sistema SPSS V.27

Interpretación. Según la tabla 9, para establecer la relación entre las variables clima laboral y rotación de personal se aplicó la prueba de correlación de *Pearson*, la cual permite medir la fuerza y dirección de la asociación lineal entre dos variables cuantitativas. El coeficiente obtenido fue = .862**, lo que indica una correlación positiva fuerte. El valor de significancia reportado es de ,000 <0.01, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se puede afirmar con un 99% de confianza, que existe una relación positiva entre el clima laboral y la rotación de personal en el Restaurante La Cacerola en Tegucigalpa durante el año 2025, con solo un 1% de probabilidad de error.

4.6 SÍNTESIS DE RESULTADOS

En referencia con que el restaurante implementa con programas de bienestar social que influyen en el desarrollo de sus funciones, se determinó que hay una prevalencia de colaboradores, es decir, el 58.34% afirmaron que El Restaurante La Cacerola brinda programas de bienestar social que influyen en el desarrollo de las funciones de los mismos destacando la implementación de estos programas benefician de manera directa a los colaboradores y al restaurante en general, puesto que estas capacitaciones mejoran la salud física y mental de los colaboradores, lo que aumenta su productividad y satisfacción laboral y asimismo reduce el estrés, el ausentismo y la rotación de personal.

Asimismo, en cuanto a la existencia de un respaldo por parte del Restaurante La Cacerola en

situaciones de bienestar social, se encontró que el 60.42% de los participantes revelaron que siempre se considera la existencia de tal respaldo, evidenciando que este restaurante si cuenta con un respaldo en situaciones de bienestar social, este dato es significativo, ya que el respaldo institucional en temas de bienestar no solo fortalece la salud física y mental de los empleados, sino que también contribuye a mejorar el clima laboral, reducir la rotación de personal y aumentar la productividad. Además, este tipo de prácticas impacta positivamente en la reputación del restaurante, generando mayor lealtad tanto de los colaboradores como de los clientes.

Además, se indagó si el restaurante realiza la asignación de actividades de manera correcta, en donde los resultados obtenidos reflejaron una percepción predominante positiva respecto a la asignación de actividades que realiza el Restaurante La Cacerola El 77.08% de los colaboradores considera que esta se realiza de manera adecuada, lo cual es un indicador clave de organización interna eficiente, ya que una correcta distribución de tareas permite optimizar tiempos, evitar duplicidad de funciones y mejorar la coordinación entre áreas. Este alto porcentaje sugiere que el restaurante ha logrado establecer mecanismos claros de asignación, posiblemente a través de roles definidos, supervisión efectiva o comunicación interna fluida. Estos elementos son fundamentales para mantener la productividad y garantizar una experiencia satisfactoria tanto para los empleados como para los clientes.

De igual manera, se indagó si en la actualidad los participantes consideran que tienen estabilidad laboral en el restaurante y no corren el riesgo de ser despedidos, en la que, los resultados muestran que una mayoría significativa de colaboradores en El Restaurante La Cacerola percibe estabilidad laboral, lo cual refleja una gestión que genera confianza y un ambiente positivo. Este tipo de percepción fortalece el compromiso del personal y contribuye a la retención del talento. Sin embargo, el hecho de que más de un tercio de los participantes (33.33%) solo sientan esa estabilidad de forma ocasional, y que un pequeño grupo (4.17%) casi nunca la perciba, evidencia que aún existen focos de incertidumbre. Esto sugiere que la empresa debe reforzar sus prácticas de comunicación, reconocimiento y seguridad laboral para consolidar un entorno más estable y confiable para todos los colaboradores.

Asimismo, se investigó si la reubicación de puestos dentro del restaurante es favorable para el crecimiento profesional del colaborador, en donde se determinó que esto puede favorecer el

crecimiento personal de los mismos pero que se debe gestionar con claridad y con equidad para asegurar que los beneficios sean consistentes con todos, por lo que, si bien la mayoría de los colaboradores percibe la reubicación como una oportunidad de crecimiento, se reconoce la necesidad de establecer mecanismos equitativos y bien comunicados para garantizar que todos los colaboradores salgan beneficiados de manera justa, por lo que se respalda la importancia de diseñar políticas internas que regulen la reubicación de puestos, garantizando que se convierta en una herramienta efectiva de desarrollo profesional y no en una fuente de conflicto o desigualdad.

Cabe destacar que en base a los resultados se encontró que El Restaurante La Cacerola sí reconoce el esfuerzo de sus colaboradores por lo cual, es percibido como una práctica frecuente por la mayoría, lo cual resulta positivo, ya que este tipo de valoración fortalece la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia dentro del entorno laboral; sin embargo, el hecho de que un porcentaje significativo lo considere ocasional, y una minoría lo perciba como inexistente, revela que aún existen oportunidades de mejora en las estrategias de reconocimiento, siendo necesario implementar mecanismos más consistentes y equitativos que aseguren que todos los colaboradores se sientan valorados de manera justa y continua.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Dentro de este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la presente investigación partiendo de los objetivos de investigación y de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a colaboradores del Restaurante La Cacerola.

5.1 CONCLUSIONES

1. En base a los datos obtenidos por los resultados de la investigación según la tabla 6 antes mencionada, se evidencia que las variables clima laboral y rotación de personal si tienen una correlación positiva, por tal razón se llegó a la conclusión que si se acepta la hipótesis dado que se cumple que el clima laboral se relaciona de manera positiva en la rotación de personal en el Restaurante La Cacerola en la ciudad de Tegucigalpa durante el año 2025.
2. Con relación al primer objetivo el cual consistió en determinar la situación actual en torno al clima laboral y rotación de personal, se concluye que los resultados dieron a conocer que, con el fin del desarrollo de las funciones de los colaboradores, El Restaurante La Cacerola brinda programas de bienestar social, destacando que desde el punto de vista de los colaboradores la remuneración que es otorgada por el restaurante generalmente va de acuerdo al puesto de trabajo que estos desempeñan y aparte de su remuneración salarial los participantes encuestados revelaron que se otorgan compensaciones adicionales entre las que se destacan bonos de desempeño y descuentos en sus productos para sus empleados.

   Sin embargo, es importante resaltar que dentro del restaurante en el año 2025 ha existido una constante reestructuración en diferentes áreas de trabajo lo cual se debe considerar ya que esta constancia puede generar incertidumbre entre los colaboradores y afectar su estabilidad dentro del mismo, aunque según algunos participantes es algo que se puede manejar, pero con cuidado para no generar un impacto negativo en el ambiente laboral y la eficiencia operativa de los mismos.
3. Ahora bien, con relación al objetivo 2 el cual establece que se pretende evaluar las dimensiones del clima laboral, se destacó que en El Restaurante La Cacerola desde el punto de vista de los colaboradores se da el trabajo en equipo y existe una cooperación

entre las diferentes áreas en las que se implementan soluciones que ayudan a alcanzar las metas del restaurante como empresa y de la misma manera hay una transmisión correcta de información entre colaboradores y encargados, sin embargo esto podría mejorar, siguiendo con la organización diaria en las actividades de los colaboradores.

4. Finalmente, en base al objetivo 3 de la investigación se determinaron los aspectos que los colaboradores del restaurante valoran para permanecer en la empresa, en la que se destacan la confianza que les otorgan para expresar ideas y sugerencias tanto entre colaboradores como entre patronos gracias al buen trato que estos reciben, destacando que en El Restaurante existe una interacción correcta en todas las áreas, ya que se fomenta el respeto y la consideración entre el personal que labora y visita el restaurante.
5. Se concluye con la implementación de una propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Efectuar capacitaciones con mayor frecuencia acerca del clima laboral en la que se fomente la comunicación y la participación del equipo, y que de la misma manera se brinde retroalimentación de lo que normalmente se realiza dentro del restaurante con el fin de reforzar los conocimientos de los colaboradores y mantener los estándares de calidad y la satisfacción del cliente tanto en sabor como en atención, que hacen que El Restaurante se destaque.
2. Se recomienda, considerar la contratación de más personal en las diferentes sucursales con el fin de optimizar la atención al cliente, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la experiencia gastronómica que caracteriza la marca, dado que, en los últimos meses, se ha observado un incremento significativo en la afluencia de clientes en horas pico y fines de semana. Este crecimiento, pese a que se considera positivo ha generado una sobrecarga en el equipo actual, lo cual podría afectar la calidad del servicio y los tiempos de espera.
3. Con el objetivo de fortalecer la calidad del servicio y asegurar la coherencia operativa en El Restaurante, se recomienda la incorporación de personal que se especialice en la capacitación para atender de manera estructurada el proceso de inducción de nuevos colaboradores, ya que en la actualidad la integración de personal nuevo suele presentar

desafíos relacionados con la adaptación a los estándares del restaurante, lo cual puede generar brechas en el desempeño y afectar la experiencia del cliente, por tal razón se recomienda la implementación de uno o más entrenadores para las sucursales del Restaurante La Cacerola.

4. Se recomienda implementar la propuesta de mejora en torno al clima laboral y rotación del personal en El Restaurante La Cacerola.

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

En esta parte de la investigación se presenta la aplicabilidad, es decir la propuesta de mejora partido de los datos encontrados.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola.

6.2 JUSTIFICACIÓN

En base a los resultados obtenidos a través de la recolección de la información se pudo observar que desde el punto de vista de los colaboradores es necesario que se implementen capacitaciones de retroalimentación para los empleados, esto con la finalidad de reforzar los conocimientos, ya que existen debilidades que deben ser fortalecidas ya que Él. Restaurante La Cacerola se caracteriza por ser un restaurante que ofrece comida hondureña, auténtica y tradicional destacando su calidad que ofrece a sus clientes, ya que gracias a que mantienen sus estándares de calidad cuenta con premios a la Excelencia de Tripadvisor y TopChoice en Honduras, consolidándose como una opción bastante reconocida en el ámbito de alimentos y bebidas.

De manera que, la implementación de capacitaciones de retroalimentación es crucial ya que esta podría ayudar a mejorar el servicio y la calidad en el restaurante y así mismo aumenta la motivación del personal, permitiendo identificar, solucionar problemas y además fortalecer la comunicación y el ambiente laboral entre los colaboradores de la empresa, lo cual en conjunto conduce a clientes más felices y que el restaurante siga siendo exitoso y cohesivo, ya que en el entorno gastronómico y altamente competitivo del sector gastronómico, la calidad del servicio y

la eficiencia operativa dependen en gran medida de la comunicación interna y la colaboración entre los miembros del equipo.

Cabe destacar que, el éxito de un restaurante no se mide solamente por la calidad de sus platillos, sino también por la armonía, el compromiso y la colaboración que existe ente quienes lo hacen posible. De manera que, en este sentido es necesario que el restaurante reconozca que fortalecer los vínculos entre sus colaboradores es vital para consolidar un ambiente laboral que sea positivo, motivador y orientado al servicio de excelencia. De manera que, invertir en la integración del personal no solo mejora el clima laboral, sino que también puede ayudar a reducir la rotación de personal, que desde el punto de vista de los colaboradores suele afectar el clima laboral.

Por lo que, en base a los resultados de la encuesta antes aplicada, se observó que, si bien el equipo cumple con sus funciones operativas, existen espacios en los que se puede mejorar la comunicación, la empatía y el sentido de pertenencia entre las diferentes areas del restaurante, por tal razón en esta propuesta de mejora se propone la programación de jornadas de integración que permitan generar espacios de convivencia, reflexión y fortalecimiento del trabajo en equipo, en donde estas jornadas ayudarán a fomentar el compañerismo y la confianza creando lazos más sólidos entre los colaboradores y de igual forma facilitando el rendimiento mutuo y la resolución de conflictos que se puedan generar en este ámbito laboral.

Asimismo, en el restaurante La Cacerola es necesario un portal de comunicación ya que este fomenta una comunicación interna efectiva, la cual es clave para mejorar la eficiencia operativa y aumentar la motivación del personal, fortaleciendo la cohesión la cohesión del equipo y, en última instancia, optimizar la experiencia de los clientes, el compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa generalmente requiere no solo de una atención meticulosa al cliente, sino también una escucha activa hacia quienes hacen posible el servicio, es decir, los colaboradores. Cada área del restaurante (cocina, servicio al cliente y administración) suelen enfrentar desafíos específicos y genera ideas valiosas que, si se canalizan de manera correcta, se pueden convertir en soluciones efectivas y oportunidades de innovación.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El alcance de la propuesta se basa en abordar de forma correcta el clima laboral y la constante rotación de personal en el Restaurante La Cacerola y en base a los resultados obtenidos se considera oportuno:

1. Diseñar capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola.
2. Programar jornadas de integración para el personal que labora en El Restaurante La Cacerola.
3. Definir un portal de comunicación en el que los colaboradores puedan depositar sus sugerencias y comentarios en base a las necesidades específicas de las diferentes áreas del restaurante.

6.4 DESCRIPCIÓN Y PRESUPUESTO

6.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 10 Descripción de la propuesta

Qué	Cómo
Diseño de capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del restaurante	
Realizar una evaluación inicial para poder determinar el nivel de conocimiento y experiencia que tienen los colaboradores de los procedimientos básicos del restaurante.	Realizando una auditoría interna en la que un auditor interno a través de la observación directa y pruebas simuladas verifique si los colaboradores siguen los procedimientos establecidos por el restaurante.
Realizar encuestas que evalúen la satisfacción para clientes en el que se revisen los comentarios de los mismos para verificar las áreas de mejora.	Implementando una encuesta a través de alguna plataforma virtual que incluya preguntas sencillas que cubran aspectos fundamentales del restaurante con una escala de 1 a 5 que evalúe la satisfacción del cliente y con preguntas abiertas.
Realizar la estructura de la capacitación.	Se estructura una sesión practica en la que incluye conceptos básicos de la retroalimentación, técnicas efectivas y ejercicios de escucha activa, todo adaptado a situaciones reales del restaurante.
Programar jornadas de integración para el personal	
Definir el objetivo de la jornada de integración	Identificar las necesidades actuales del restaurante y la visión cultural que se busca fomentar para transmitir a los colaboradores, establecer las metas claras que alineen al equipo con la visión general del restaurante.

Qué	Cómo
Conocer el equipo.	Considerar los horarios, roles y personalidad, dado que en los restaurantes se manejan horarios rotativos por lo que, implicaría organizar varias sesiones o la selección de baja operación.
Planificar la logística.	Definir el lugar, la fecha, la duración, los materiales y los responsables, tratando de incluir a todos los involucrados en el restaurante sin afectar las operaciones del mismo.
Evaluar y dar seguimiento.	Al finalizar, recoger las opiniones del equipo para mejorar futuras jornadas.
Definir un portal de comunicación para sugerencias de los colaboradores	
Identificar las necesidades.	Reunir información sobre los tipos de sugerencia que suelen surgir en cada área del restaurante y determinar el canal que será más accesible para todos.
Elegir el formato del portal.	Se defina el tipo de formato que se utilizará para el portal, es decir, si se hará en físico como una caja de sugerencias, o si se hará en virtual a través de un código QR que va a redirigir a un portal de sugerencias y comentarios.
Promover su uso.	Se presentará el portal en una reunión en el que se motivará al equipo a utilizarlo.

Fuente. Elaboración propia

6.4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Tabla 11 Desarrollo de la propuesta

Estrategia	Herramienta	Responsable
Diseño de capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del restaurante		
Realizar una evaluación inicial para poder determinar el nivel de conocimiento y experiencia que tienen los colaboradores de los procedimientos básicos del restaurante	• Preparando alimentos para que el auditor verifique los procedimientos	Colaboradores, y personal administrativo del restaurante.
Realizar encuestas que evalúen la satisfacción para clientes en el que se revisen los comentarios de los mismos para verificar las áreas de mejora.	• Utilizar plataformas como *SurveyMonkey o Google Forms* para la elaboración de la encuesta. • Elaboración de código QR para la encuesta realizado a través de la plataforma Canva.	
Realizar la estructura de la capacitación.	• Realizar la estructura de la capacitación con apoyo de PowerPoint creando una presentación virtual y utilizando Word para la redacción de manuales que servirán como material didáctico.	
Programar jornadas de integración para el personal		

Estrategia	Herramienta	Responsable
Definir el objetivo de la jornada de integración	• Un libro de recorrido diario que contenga una lista de tareas que se deben realizar para evaluar limpieza, tiempo y calidad en la atención de los colaboradores.	
Conocer el equipo	• Realizar una matriz de FODA en la que se ven las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazad de equipo.	Personal administrativo del restaurante.
Planificar la logística.	• Elegir el lugar de la capacitación	
	• Adquirir el material didáctico	Personal administrativo del restaurante.
Evaluar y dar seguimiento.	• A través de boletas de sugerencias otorgadas por los colaboradores y la realización de tales gestiones.	Colaboradores
Definir un portal de comunicación para sugerencias de los colaboradores		
Identificar las necesidades	• Realizar formularios de comentarios a través de plataformas digitales	Personal administrativo del restaurante.
Elegir el formato del portal	• Utilizar un generador de códigos QR y un formulario en línea al que el código redirija.	Desarrolladores de Software.
Promover su uso.	• A través de imágenes de promoción	Plataforma Canva.

Fuente. Elaboración propia

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Tabla 12 Medidas de control de la propuesta

Estrategia	Medida de control
Diseño de capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del restaurante	
Realizar una evaluación inicial para poder determinar el nivel de conocimiento y experiencia que tienen los colaboradores de los procedimientos básicos del restaurante	• Compra de los insumos para llevar a cabo los procesos. • Realizar simulaciones de prácticas de comidas y de los procedimientos. • Hacer uso del manual de procesos del restaurante.
Realizar encuestas que evalúen la satisfacción para clientes en el que se revisen los comentarios de los mismos para verificar las áreas de mejora.	• Realizar un cuestionario para clientes. • Poner el QR del cuestionario en lugares visibles para que los clientes puedan verlo y llenarlo. • Analizar los resultados

Estrategia	Medida de control
Realizar la estructura de la capacitación.	• Hacer uso de textos concisos con apoyo de imágenes para la presentación.

Programar jornadas de integración para el personal	
Definir el objetivo de la jornada de integración	• Elaborar listas de actividades de realización diaria que estén encuadernadas.
Conocer el equipo.	• Realizar recorridos diarios en el restaurante para crear comunicación con los colaboradores y analizar el ambiente laboral. • Conocer de qué manera se relacionan los colaboradores entre sí.
Planificar la logística	• Hacer un análisis de la situación actual del restaurante
Evaluar y dar seguimiento	• Observar y analizar cuáles son las debilidades y el comportamiento que se da dentro del establecimiento para tomar mar medidas

Definir un portal de comunicación para sugerencias de los colaboradores	
Estrategia	**Medida de control**
Identificar las necesidades	• Analizar sistemáticamente las opiniones de los colaboradores para detectar patrones, clasificar y priorizar los comentarios por área. • Brindar comunicación y seguimiento entre los colaboradores y el personal administrativo del restaurante.
Elegir el formato del portal	• Implementar un sistema que facilite la comunicación de los colaboradores. • Asegurar la confidencialidad del formato para fomentar la participación. • Reconocer las contribuciones para mantener la motivación del personal.
Promover su uso	• Comunicar de forma clara la importancia del portal. • Capacitar al personal en el uso del portal. • Establecer incentivos y reconocimientos por las sugerencias brindas. • Ejemplificar el compromiso de la dirección utilizando activamente el portal.

Fuente. Elaboración propia

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PREGUNTAS

Tabla 13 Cronograma de actividades de la propuesta

No.	Actividad	Semanas									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Diseño de capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del restaurante											
1	Realizar una evaluación inicial para poder determinar el nivel de conocimiento y experiencia que tienen los colaboradores de los procedimientos básicos del restaurante										
2	Realizar encuestas que evalúen la satisfacción para clientes en el que se revisen los comentarios de los mismos para verificar las áreas de mejora										
3	Realizar la estructura de la capacitación										
Programar jornadas de integración para el personal											
4	Definir el objetivo de la jornada de integración										
5	Conocer el equipo										
6	Planificar la logística										
7	Evaluar y dar seguimiento										
Definir un portal de comunicación para sugerencias de los colaboradores											
8	Identificar las necesidades										
9	Elegir el formato del portal										
10	Promover su uso										

Fuente. Elaboración propia

6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

Tabla 14 Presupuesto de actividades

Concepto	Precio unitario/ Honorarios	Cantidad	Precio total
Diseño de capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del restaurante			
Auditor que se encargue de verificar los procesos realizados	L. 5,000.00	1	L. 5,000.00
Alimentos para retroalimentación	L. 5,000.00	1	L. 5,000.00
Licencia de plataforma SurveyMonkey para la encuesta.	L. 2,951.82	1	L. 2,951.82
Licencia de Canva para realización de QR	L. 600.00	1	L. 600.00
Computadora portátil	L. 10,495.01	1	L. 10,495.01
		Sub Total	**L.23,686.83**
Programar jornadas de integración para el personal			
Libro de recorrido	L. 200.00	1	L. 200.00
Alquiler del local	L. 30,000.00	1	L. 10,000.00
Reconocimiento a impleados	L. 70.00	48	L. 3.360.00
Alquiler de paquete de mesas y sillas	L. 10,000.00	1	L. 10,000.00
Mantenimiento y soporte	L. 10,000.00	1	L. 10,000.00
Combos de refrigerios	L. 300.00	48	L. 14,400.00
		Sub Total	**L.47,960.00**
Definir un portal de comunicación para sugerencias de los colaboradores			
Personal Técnico	L. 5,000.00	1	L. 5,000.00
Publicidad	L. 5,000.00	1	L. 5,000.00
		Sub Total	**L.10,000.00**
		Total	**L. 81,646.83**

Fuente. Elaboración propia

6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 15 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo IV	Capítulo V	
Título de la investigación	**Objetivo general**	**Objetivos Específicos**	**Teorías/Metodologías de sustento**	**Variables**	**Poblaciones**	**Técnica**	**Conclusiones**	**Nombre de la propuesta**	**Objetivos de la propuesta**
Relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el restaurante La Cacerola,	Analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025.	Determinar la situación actual en torno al clima laboral y rotación del personal del restaurante La Cacerola durante el año 2025.	Teoría de las necesidades.	Clima Laboral	Colaboradores del. Restaurante La Cacerola	Encuesta	Con relación al primer objetivo el cual consistió en determinar la situación actual en torno al clima laboral y rotación de personal, se concluye que los resultados dieron a conocer que, con el fin del desarrollo de las funciones de los colaboradores, El Restaurante La Cacerola brinda programas de bienestar social, destacando que desde el punto de vista de los colaboradores la remuneración que es otorgada por el restaurante generalmente va de acuerdo al puesto de trabajo que estos desempeñan y aparte de su remuneración salarial los participantes encuestados revelaron que se otorgan compensaciones adicionales entre las que se destacan bonos de desempeño y descuentos en	Propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola	Diseñar capacitaciones de retroalimentación entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola.

							sus productos para sus empleados.		
		Evaluar las diferentes dimensiones del clima laboral en Restaurante La Cacerola durante el año 2025	Teoría de la rotación laboral.	Rotación de personal			Con relación al objetivo 2 el cual establece que se pretende evaluar las dimensiones del clima laboral, se destacó que en El Restaurante La Cacerola desde el punto de vista de los colaboradores se da el trabajo en equipo y existe una cooperación entre las diferentes áreas en las que se implementan soluciones que ayudan a alcanzar las metas del restaurante como empresa y de la misma manera hay una transmisión correcta de información entre colaboradores y encargados, sin embargo esto podría mejorar, siguiendo con la organización diaria en las actividades de los colaboradores		Programar jornadas de integración para el personal que labora en El Restaurante La Cacerola.
		Identificar los aspectos que el personal actual valora para permanecer en el restaurante la Cacerola	Teoría del clima laboral				Finalmente, en base al objetivo 3 de la investigación se determinaron los aspectos que los colaboradores del restaurante valoran para permanecer en la empresa, en la que se destacan la confianza que les otorgan para expresar ideas y sugerencias tanto entre colaboradores como entre patronos gracias al buen trato que estos reciben,		Definir un portal de comunicación en el que los colaboradores puedan depositar sus sugerencias y comentarios en base a las necesidades específicas

							destacando que en El Restaurante existe una interacción correcta en todas las áreas, ya que se fomenta el respeto y la consideración entre el personal que labora y visita el restaurante		de las diferentes áreas del restaurante
		Diseñar una propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el restaurante la Cacerola	Modelo de las dimensiones del clima laboral.				Se concluye con la implementación de una propuesta de mejora en torno al clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola.		

Fuente. Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, G. (2020). *Satisfacción laboral vs Clima organizacional. "Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala".* Universidad EAFIT.

Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología, 17*(4), 91-103. doi:http://dx.doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07

Albornoz, E., Guzmán, M., Sidel, K., Chuga, J., & González, J. e. (2023). *Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación.* Mawil Publicaciones de Ecuador. doi:https://doi.org/10.26820/978-9942-622-59-4

Arévalo, K., & Sánchez, D. (2020). *Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de arte.* Universidad Peruana Unión.

Arrés, B. (2020). *La importancia del clima laboral y de su medida en el mundo empresarial.* Universidad Pontifica de Comillas. Obtenido de https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421587/retrieve

Bauce, G., Córdova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel", 49*(2), 43-50.

Beltrán, A. (2023). Capacitación, bonos y ascensos como determinantes del crecimiento de los ingresos de las empresas industriales colombianas. *Criterio Libre, 21*(39), 1-19. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9180488.pdf

Bilbao, E. (2023). *Estudio del clima laboral y rotación de personal de la empresa de Inversiones Favinell S.A.C. Callao-Perú 2020.* Escuela de Posgrado Newman.

Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Ángeles, M. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*(46), 12-23. doi:10.23878/empr.v12i46.122

Carbajal, M., & Reyes, N. (2022). *Plan de mejora para Panificadora Maya.* Universidad Tecnológica Centroamericana.

Código del Trabajo. (1959). *Decreto No. 189-59.* La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras.

Constitución de la República de Honduras. (1982). *Decreto No. 131.* La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras.

Cornejo, S. (2017). *La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú.* Universidad César Vallejo.

Daviles, E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales/Relevancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestiones en el tercer milenio, 25*(49).

Escandón-Franco, M., & Vélez-Mendoza, M. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Polo del Conocimiento, 6*(9), 2390-2407. doi:10.23857/pc.v6i9.3172

Felix, R. (2021). *Relaciones interpersonales y el clima laboral en el hospital "Roman Egoavil Pando" de Villa Rica 2021.* Universidad de Huánuco. Obtenido de https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3093/Felix%20Chacon%2c%20Rub%c3%a9n%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, I., Núñez, C., & Gutuiérrez. (2014). *Clima laboral y productividad de la tienda por departamentos Ripley S.A. Sucursal Chillán.* Universidad del Bío-Bío. Obtenido de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3539/1/Fonseca%20Gutierrez%2C%20Ignacio.pdf

Frías-Navarro, D., Pascual-Soler, M., & Riquelme, J. (2022). Variables del estudio. In D. Frías-Navarro, & M. Pascual-Soler, *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados* (pp. 73-92). Universidad de Valencia.

García, R., Flores, J., Ruiz, J., Flores, D., & Hernández, L. (2024). Análisis del clima organizacional en el ámbito universitario: un estudio de caso en una universidad. *Revista NEYART, 2*(3), 1-13. Obtenido de https://revistaneyart.com/neyart/article/view/57/144

González, J. (2020). *Incidencia del clima laboral en la rotación de personal de restaurantes de la zona oriente del Estado de México 2017-2018.* Tecnológico Nacional de México.

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 4*(3), 163-173.

Guillén, S., García, H., & Nieto, D. (2018). Reducir rotación: propuesta de un modelo teórico para minimizar costos. *novaRua revista universitaria de administración*, 8-24.

Hernández, E., & Rosales, Y. (2017). *Influencia del clima laboral en la alta rotación de personal en farmacias Kielsa Tegucigalpa.* Universidad Tecnológica Centroamericana.

Hernández, J., Hernández, G., & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social, 18*, 837-863. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44369

Hernández, J., Vásquez, J., & Cruz, L. (2023). La motivación laboral derivada del clima organizacional: enfoque en el personal administrativo de la Universidad Pedagógica, Honduras. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 6*(2), 5309-5322. doi:https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.983

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Hipótesis de investigación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 8*(16), 42-43.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw Hill Education.

Jara, J. (2021). *Comunicación asertiva y clima laboral en docentes peruanos: una revisión sistemática de la literatura en el período 2010-2020.* Universidad César Vallejo.

Jibaja, J., & Pérez, F. (2024). Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios sanitarios del Hospital General Alfredo Noboa Montenegro. *Polo del Conocimiento, 9*(9), 1930-1947. doi:https://doi.org/10.23857/pc.v9i9.8032

Lasio, M. (2003). Clima y su evolución hacia un concepto estratégico. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*(30), 87-95. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/716/71603005.pdf

Ledezma, D. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar , 6*(5), 4084-4094. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3376

Ley de Protección al Consumidor. (2008). *Decreto No. 24-2008.* La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras.

Limones, L., & Tigrero, F. (2023). Clima Laboral y Desempeño del Personal del Distrito de Educación Santa Elena. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4*(5), 1432-1446. doi:https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1404

López, Y. (2021). *Análisis del clima laboral en el área de auditoría de la empresa Y&C consultores durante el período 2018-2020.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/17280/1/17280.pdf

Macario, F. (2018). *Rotación de Personal y Clima Organizacional.* Universidad Rafael Landivar.

Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración, 68*(1), 235-259. doi:http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416

Maldonado, A., & Sosa, L. (2019). *Impacto del clima organizacional en la rotación de personal de agroindustrias diadema zona franca de Danlí, el Paraíso, Honduras, en el año 2019.* Universidad Tecnológica Centroamericana .

Medina, M. (19 de agosto de 2025). Economía de Honduras avanza con deudas, baja inversión y promesas pendientes . *Tunota* . Obtenido de https://www.tunota.com/economia/economia-

de-honduras-avanza-con-deudas-baja-inversion-y-promesas-pendientes-2025-08-19?form=MG0AV3&form=MG0AV3

Mncedisi, M. (2023). Distinguishing between population and target population: A mini review. *Surgery Research Journal, 3*(2), 1-2.

Molina, J. (27 de mayo de 2025). *Rotación laboral: ¿ problema o oportunidad laboral para empresas?* . Obtenido de La Prensa : https://www.laprensa.hn/economia/dineroynegocios/rotacion-laboral-centroamerica-oportunidad-empresas-CM25929795

Morales, R. (2024). Matriz de congruencia metodológica como herramienta para gestionar el proceso investigativo. *Transdigital, 5*(9), 1-16. doi:https://doi.org/10.56162/transdigital337

Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf

Olaz, Á. (2024). Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica. *Revista Internacional de Organizaciones*(32), 123–145. doi:10.17345/rio32.458

Organización Internacional del Trabajo . (2020). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo* . Oficina Internacional del Trabajo- Ginebra .

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2025). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo tendencias 2025.* Organización Internacional del Trabajo [OIT].

Organización Internacional del Trabajo. (28 de mayo de 2024). *Los mercados laborales de Asia-Pacífico se recuperan ante los retos demográficos que se avecinan*. Recuperado el 25 de agosto de 2025, de https://www.ilo.org/es/resource/news/los-mercados-laborales-de-asia-pac%C3%ADfico-se-recuperan-ante-los-retos

Ortega, P. (2018). *El despido disciplinario.* Universidad de Granada.

Pacheco, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://core.ac.uk/reader/323348500

Palafox, J., & Mascarúa, A. (2022). *Rotación del personal y entorno laboral: Una propuesta a partir de las redes neurales* . Universidad Católica de El Salvador .

Pantaleón, K. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de tres hospitales privados de la cabecera departamental de Chiquimula.* Universidad de San Carlos de Guatemala.

Parra, S. (2022). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal.* Universidad Técnica de Ambato.

Pavón, K. (27 de Julio de 2025). Restaurante la Cacerola. (J. Domínguez, Entrevistador)

Pinzón, G. (2021). *Rotación de personal en el sector bancario metropolitano de la ciudad de Panamá: cómo influye el clima laboral* . Universidad Metropolitana de Educación.

Ponce, S., Ponce, S., & Sumba, R. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento, 8*(5), 211-232. doi:10.23857/pc.v8i5

Pulido, R. (2024). *Clima laboral y rendimiento laboral en las empresas de latinoamerica una revisión sistemática de la literatura de los últimos 10 años, 2013-2023.* Universidad Privada del Norte.

Quiroz, D., Alomina, W., Gómez, L., & Galarza, A. (2019). Caracterización de los casos de reubicación laboral en una red de salud de Santiago de Cali, Colombia 2012-2018. *Revista Colombiana Salud Libre, 14*(2), 17-27. doi:https://doi.org/10.18041/1900-7841/rcslibre.2019v14n2.5858

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica, 9*(3), 1-6.

Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. (2004). *Acuerdo Ejecutivo No. STSS-053-04.* La Gaceta Diario Oficial de Honduras .

Rejas, D., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 6*(6), 101-123. doi:http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1215

Rocamora, C. (2020). *Evolución del Concepto del clima organizacional a lo largo del tiempo.* Universidad Miguel Hernández.

Rodrigues, F. (2023). El cuestionario en una investigación cualitativa: reflexiones teórico-metodológicas. *Pesquisa, 11*(26), 28-49. doi:http://dx.doi.org/10.33361/RPQ.2023.v.11.n.26.467

Romero, R., & Toscano, J. (2024). Factores e impactos de la rotación de personal en la industria de latinoamérica. *Revista Torreón Universitario, 13*(36). doi:http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3874817012/

Samillán, L. (2021). *La motivación y el clima laboral: Caso del Consorcio Educativo La Inmaculada E.I.R.L., de Chiclayo.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia, 9*(2), 147-181.

Santos, D. (2019). *Censo canino y felino realizado en la comuna 17 de Bucaramanga, Santander.* Universidad Cooperativa de Colombia.

Tomayo, P. (2014). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal.* Universidad de Granada.

Universidad Estatal de Milagro. (2020). *Fuentes y procesos de información y observación.* Universidad Estatal de Milagro.

Valencia, J. (2025). *El clima laboral y la rotación de personal dentro de la Empresa Nacional de la Coca S.A. en el periodo 2024.* Universidad Católica de Santa María. Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8b16a76e-8815-41a7-9e95-ff0eaf45b3be/content

Vallejo, Á. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria.* Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/96241029-ff10-42be-ac32-179551705b03/content

Vásquez, F., Napán, A., & Miranda, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA, 9*(2), 29-42. doi:http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029

Vásquez, F., Napán, A., & Tejedo, M. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCS, 9*(2), 29-42. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029

Vásquez, F., Napán, A., & Tejedo, M. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCS, 9*(2), 29-42. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029

Vásquez, L. (2024). *Rotación del personal y desempeño laboral de los funcionarios del Gad municipal del Cantón Guano.* Universidad Nacional de Chimborazo.

Velázquez, M., & Gamarra, A. (2024). Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la ciudad de Pilar periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar , 8*(4).

Velázquez, M., Gamarra, A., & Hipólito, J. (2024). Factores que determinan la rotación de personal en los autoservicios de la Ciudad De Pilar, periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar , 8*(4), 5506-5532. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12765

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación.* Klik soluciones educativas.

Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación: guía práctica. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar, 7*(4), 9723-9762. doi:http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zaballa, P., El Assafiri, Y., Medina, Y., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, 8*(1), 29-41. doi:https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3

Zapata, K., & Tovar, E. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. *Revista Aula Virtual, 5*(12), 913-928. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668

Zelaya, H., & Acosta, G. (2024). *Propuesta de reducción de la rotación de personal en una empresa farmacéutica en Honduras, C.A.* Universidad Tecnológica Centroamericana.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida a los colaboradores del Restaurante La Cacerola en la ciudad de Tegucigalpa

ENCUESTA

Como estudiante de la facultad de postgrado de UNITEC, pasante de la Maestría en Recursos Humanos, estoy llevando a cabo un estudio con la finalidad de analizar la relación entre el clima laboral y la rotación del personal en el Restaurante La Cacerola durante el año 2025. En ese sentido, se solicita su valiosa colaboración, destacando que los datos brindados serán usados solamente con fines educativos, pues su participación o las respuestas brindadas no afectará de manera positiva o negativa en su área de trabajo. De antemano, se agradece su importante aporte.

Instrucciones: Lea de manera detenida cada una de las preguntas que a continuación se presentan y responda según su criterio.

a. Género

Femenino

Masculino

b. Rango de edad

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

Mayor a 55 años

c. Nivel educativo

Secundaria

Educación de pregrado

Educación de posgrado

d. Estado civil

Soltero (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Unión libre

Viudo (a)

e. Tiempo de laborar en el Restaurante La Casona

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 4 a 6 años

De 7 a 9 años

De 10 años en adelante

Para las preguntas que a continuación se presentan, se ha de seguir la escala siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

No.	Pregunta	1	2	3	4	5
Clima laboral						
Motivación						
1	¿El Restaurante La Cacerola brinda programas de bienestar social que influyen en el desarrollo de sus funciones?					
2	¿Cree usted que existe un respaldo por parte del Restaurante La Cacerola en situaciones de bienestar social?					
3	¿La remuneración que recibe por parte del Restaurante La Cacerola es de acuerdo con su puesto de trabajo?					
4	¿Considera que su trabajo es compensado con otro tipo de beneficio, además de su remuneración o sueldo?					
Cooperación						
5	¿Considera usted que se toma en cuenta la sugerencia de los colaboradores para hacer mejoras en el área en que laboran?					
6	¿Cree usted que exista un canal adecuado para que las sugerencias de los colaboradores sean escuchadas dentro del Restaurante La Cacerola?					
7	¿Considera que dentro de su área de trabajo existe cooperación por parte de sus compañeros?					
8	¿Existe cooperación entre su área de trabajo con otras áreas para implementar soluciones que contribuyan a alcanzar las metas de la empresa?					
Comunicación						
9	¿Cree usted que existe una adecuada transmisión de información en su área de trabajo?					
10	¿El Restaurante La Cacerola realiza una adecuada transmisión de información para que cada colaborador cumpla con sus funciones?					
11	¿Cree usted que en El Restaurante La Cacerola se realiza la asignación de actividades de manera adecuada?					
12	¿Cada día, al iniciar funciones, todos los colaboradores cuentan con su asignación de actividades?					
Relaciones interpersonales						
13	¿Siente la suficiente confianza en expresar sus ideas y sugerencias a otro colaborador dentro de la empresa?					
14	¿Considera usted que el Restaurante La Cacerola brinda confianza y un buen trato a sus colaboradores?					
15	¿Existe una adecuada interacción entre las diferentes áreas del Restaurante La Cacerola?					
16	¿Cree usted que el respeto y consideración caracterizan la interacción entre los colaboradores del Restaurante La Cacerola?					
Rotación del personal						
Transferencia						
17	¿Cree usted que la reubicación de puesto es favorable para el crecimiento profesional del colaborador?					

No.	Pregunta	1	2	3	4	5
18	¿Existe una constante reubicación de puestos dentro del Restaurante La Cacerola?					
19	¿Considera usted que la reestructuración del personal beneficia al Restaurante La Cacerola?					
20	¿Ha existido una constante reestructuración dentro de su área de trabajo?					
Ascenso						
21	¿El Restaurante La Cacerola reconoce el esfuerzo de sus colaboradores?					
22	¿El Restaurante La Cacerola, apoya y promueve el crecimiento laboral de sus colaboradores por su esfuerzo?					
23	¿Considera usted que el Restaurante La Cacerola le adjudique un puesto mejor debido a su esfuerzo dentro de la empresa?					
24	¿Considera usted que las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo fortalecen su compromiso con el Restaurante La Cacerola?					
Despido						
25	¿Considera que el Restaurante La Cacerola brinda estabilidad laboral a sus colaboradores?					
26	¿Considera que tiene estabilidad laboral dentro del Restaurante La Cacerola y no corre el riesgo de ser despedido?					
27	¿Cree usted que el Restaurante La Cacerola cuenta con suficiente presupuesto para pagar a todos los colaboradores?					
Separación						
28	¿Cree usted que existe constante salida de personal en el Restaurante La Cacerola?					
29	¿Cree que existen problemas relacionados con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal que podrían estar contribuyendo en la salida del personal en el Restaurante La Cacerola?					
30	¿Considera usted que al sustituir a un colaborador exista afectación en el área de trabajo?					
31	¿Cree usted que se le brinda suficiente capacitación al nuevo personal con la finalidad de no generar una afectación en el área donde es asignado?					

Anexo 2

Cronograma de actividades

N°	Actividades	Julio	Agosto				Septiembre			Responsables
		Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	
1	Construcción capítulo 1									Jaime Domínguez Kenia Pavón
2	Revisión por asesora y correcciones									MSc. Martha Hernández
3	Diseño Desarrollo del marco teórico									Jaime Domínguez Kenia Pavón
4	Revisión por asesora y correcciones									MSc. Martha Hernández
5	Diseño y desarrollo de capítulo 3									Jaime Domínguez Kenia Pavón
6	Construcción del instrumento									Jaime Domínguez Kenia Pavón
7	Revisión por asesora y correcciones									MSc. Martha Hernández
8	Validación del instrumento estadístico									Jaime Domínguez Kenia Pavón
9	Levantamiento de campo									Jaime Domínguez Kenia Pavón
10	Procesamiento de la información									Jaime Domínguez Kenia Pavón
11	Descripción y análisis de resultados (capítulo 4)									Jaime Domínguez Kenia Pavón
12	Diseño de la propuesta de mejora (capítulo 6)									Jaime Domínguez Kenia Pavón
13	Conclusiones y recomendaciones									Jaime Domínguez Kenia Pavón
14	Revisión y correcciones por asesora									MSc. Martha Hernández
15	Aprobación por asesora									MSc. Martha Hernández
16	Presentación y aprobación ante terna evaluadora									Jaime Domínguez Kenia Pavón