

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES A TIEMPO COMPLETO Y A  
TIEMPO PARCIAL DE UNA EMPRESA DE COMIDA RAPIDA DE LIMA  
METROPOLITANA**

Presentada por:

Bach. Lissete Adriana Del Alcázar Bardales

Bach. Kenia Gómez Retamozo

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Lima - 2018

## Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestros padres y profesores por ser guías en nuestro desarrollo y promotores del cumplimiento de nuestros sueños.

## Agradecimientos

Se agradece la confianza depositada en nosotras, en esta etapa del camino comprendemos que todo esfuerzo valió la pena.

## **Introducción**

En la actualidad vivimos en un mundo sumamente competitivo, en donde las empresas buscan su crecimiento y estabilidad; es por tal motivo que se debe considerar el factor humano como principal herramienta para lograr estos objetivos.

El clima organizacional puede definirse como las percepciones del personal trabajador sobre su lugar o ambiente de labor. Litwin y Stringer, (1978 en Furnham, 2001) también lo definen como un “proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales”.

Evaluar el clima va a permitir conocer sobre el estado del ambiente de cualquier organización. Es claro que este entorno influencia en la conducta de los trabajadores; si el clima es bueno lo más probable es que se la motivación, rendimiento y producción, por ejemplo, incrementen.

El presente trabajo de investigación presenta en el Capítulo I, formulación del problema, objetivos, importancia y justificación del estudio y limitaciones encontradas.

En el Capítulo II se encuentra el marco teórico en donde se describen investigaciones y definiciones.

En el Capítulo III se señalan las hipótesis y variables.

En el Capítulo IV describe a la población, muestra, tipo y diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente el procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.

En el Capítulo V figuran los resultados encontrados, producto del análisis de datos.

Finalmente, en el Capítulo VI se señalan las conclusiones y recomendaciones.

## Índice

	Pág.
CAPÍTULO I	01
Planteamiento del estudio	
1.1. Formulación del problema	01
1.2. Objetivos	03
1.2.1. General	03
1.2.1. Específicos	03
1.3. Importancia y justificación como estudio	04
1.4. Limitaciones del estudio	05
CAPÍTULO II	06
Marco Teórico	
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	06
2.2. Bases teórico-científicas del estudio	16
2.3. Definición de términos básicos	18
CAPÍTULO III	19
Hipótesis y variables	
3.1. Supuestos científicos básicos	19
3.2. Hipótesis	21
3.2.1. General	21
3.2.2. Específicas	21
3.3. Variables de estudio o áreas de análisis	22

CAPÍTULO IV	23
Método	
4.1. Población, muestra o participantes	23
4.2. Tipo y diseño de investigación	23
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	25
CAPÍTULO V	26
Resultados	
5.1. Presentación de datos	26
5.2. Análisis de datos	29
5.3. Análisis y discusión de resultados	30
CAPÍTULO VI	35
Conclusiones y recomendaciones	
6.1. Conclusiones generales y específicas	35
6.2. Recomendaciones	35
6.3. Resumen. Términos clave	36
6.4. Abstract. Key words	37
Referencias	38
Anexos	43
Anexo A.- Consentimiento Informado	43

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.- <i>Distribución de trabajadores por tipo de contrato</i>	33
Tabla 2.- <i>Prueba de distribución de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	33
Tabla 3.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la percepción del Clima Laboral entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	34
Tabla 4.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión autorrealización entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	34
Tabla 5.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión involucramiento entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	35
Tabla 6.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión supervisión entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	35
Tabla 7.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión comunicación entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	36
Tabla 8.- <i>Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión condiciones laborales entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial</i>	36

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### 1.1 Formulación del problema

En estos tiempos tomar como punto de investigación el clima laboral es de gran interés debido a los constantes cambios que se van generando en las organizaciones. Es conocido que uno de los principales recursos en las empresas es el factor humano ya que este pasa a convertirse en una parte fundamental en su consolidación y expansión; de esta forma la empresa será reconocida y diferente a otras; así también, cabe comprender y conocer qué es lo que influye sobre el rendimiento de los trabajadores, como es que perciben su trabajo, su satisfacción, etc.

Es muy importante, tanto para un trabajador operativo como administrativo, encontrarse motivadas y satisfechos con su entorno ya que de esta forma podrán estar a la altura de las exigencias de un mundo globalizado y competitivo. La influencia del compromiso del trabajador se refleja en muchos beneficios para el desarrollo de una organización como en mejoras en la productividad, alcance de metas, reconocimiento de la empresa, entre otros.

El medio en donde un trabajador se desenvuelve y realiza sus actividades diarias debe ser el ideal para que sus potencialidades no se desgasten de lo contrario la empresa se arriesga a que ocurra una fuga de talentos, lo que a la larga generaría más gastos en los procesos de Reclutamiento, Selección y Capacitación, por ejemplo.

Tomando en cuenta la información anterior, al realizarse la investigación en una cadena de comida rápida, en donde la mayoría de trabajadores se dedican a la atención al público es propicio que se genere un ambiente tenso ya que se tiene presión sobre el tiempo, manejo de situaciones y, principalmente, productividad. Por un lado, se debe tener en

cuenta que el ambiente físico en donde se labora serán patios de comida y cocinas en donde la mobiliaria tiende a deteriorarse con una mayor rapidez a comparación de una oficina de trabajo donde las herramientas de trabajo son muy distintas.

Cuando se define el clima como un medio se debe considerar una serie de aspectos tales como el mobiliario, la iluminación, la distribución del espacio, la contaminación ambiental, las relaciones humanas, entre otros aspectos.

Al respecto puede señalarse lo que Chiavenato (2008) plantea, describiendo al clima organizacional como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que experimentan sus integrantes y que influye en su conducta. De lo señalado se puede deducir la importancia de las relaciones interpersonales, la buena comunicación, liderazgo y reconocimiento como características concernientes al estudio del clima laboral, planteando como una arista muy importante de esta temática el hecho del involucramiento del colaborador con la misión y visión de la organización.

Obviamente la identificación con la organización está referida de alguna manera con el tipo de relación del colaborador, en términos de lo conocido como contrato laboral, específicamente lo correspondiente a la condición de tiempo parcial o tiempo completo, pues lo indicado por Chiavenato (2008) es una opción que considera como determinante la expectativa del colaborador en términos de su permanencia laboral en la organización. Esta consideración se afianza si se recuerda lo señalado por Palma (2004) citado en Santamaria y Zaña (2015) quien indica que el clima laboral es la percepción de los colaboradores con respecto a la institución en la que ejercen, jugando un papel predominante la modalidad de contrato o asociación o responsabilidad que el colaborador pueda tener con la organización.

Por lo señalado es factible plantear como pregunta de investigación lo siguiente:

¿Cuáles son las particularidades de las variaciones correspondientes al clima laboral cuando se comparan a colaboradores con un contrato a tiempo parcial y un contrato a tiempo completo teniendo en cuenta una organización dedicada a la comida rápida en Lima Metropolitana?

### 1.1. Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos de la presente investigación:

#### 1.1.1. General

O<sub>1</sub> Comparar las variaciones del Clima Laboral entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

#### 1.1.2. Específicos

O<sub>1.1</sub> Comparar el clima laboral según el factor de autorrealización en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

O<sub>1.2</sub> Comparar el clima laboral según el factor de involucramiento laboral en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

O<sub>1.3</sub> Comparar el clima laboral según el factor de supervisión en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

O<sub>1.4</sub> Comparar el clima laboral según el factor de comunicación en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

O<sub>1.5</sub> Comparar el clima laboral según el factor de condiciones laborales en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

## 1.2. Importancia y justificación como estudio

La relevancia de esta investigación reside en dar a conocer la situación de Clima en la que se encuentra una empresa privada de comida rápida. De esta manera se puede mejorar la calidad del medio en donde los trabajadores desarrollan su labor, también prevenir la rotación y renuncias de personal.

A lo largo de los años se ha tomado consciencia sobre la importancia de tener conocimiento sobre las necesidades de satisfacción en los trabajadores. Un estudio de Clima Laboral funciona como un indicador necesario para poder descubrir las necesidades del colaborador.

Por otro lado, también es de importancia valorar la carga laboral y la relación con el tiempo utilizado durante la jornada de trabajo, puesto que un trabajador que labora solo 4 horas puede percibir mayor presión laboral a comparación de uno que trabaja 8 horas debido a que enfrenta horarios con mayor afluencia de público, generando cansancio físico y mental.

Los resultados brindarán información importante para que la empresa conozca el estado del Clima Laboral y pueda tener la oportunidad de implementar o mantener medidas lo que permitirá beneficiarse como organización.

### 1.3. Limitaciones del estudio

Al realizar esta investigación se cuenta con la limitación referida a la generalización de los resultados, pues lo hallado solo será aplicable a personas con características similares a la muestra estudiada. Por otro lado, también se debe considerar la renuncia de algunos trabajadores de la muestra.

Así mismo, otra limitación es la pérdida de participantes debido a factores tales como salud y horarios, la falta de cooperación del personal al suministrar las pruebas y la dificultad de poder controlar factores externos.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010), valoraron la correlación entre el clima organizacional, riesgos psicosociales, y el estilo de liderazgo para 400 trabajadores del sector salud, teniendo como objetivo el poder comprobar la existencia de diferencias significativas entre ellas. Se utilizó el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP), la Escala de Clima Organizacional (ECO), y también el Test de Adjetivos de Pitcher (PAT). Los resultados indicaron diferencias significativas en casi todas las variables estudiadas, lo cual podría atribuirse a los efectos de los aspectos culturales.

A su vez, Chiang, Núñez, Martin, Salazar (2010), investigaron si el compromiso y el clima laboral son relevantes en el comportamiento considerando género y edad. Los resultados muestran que, en clima organizacional y compromiso, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres; al dividirlos por edad, esta característica se mantiene en el segmento de menores de 40 años para varones y mayores de 40 años para mujeres.

Cuadra y Veloso (2010), se centraron en estudiar el nivel de supervisión como una variable modeladora entre la relación entre liderazgo, motivación, satisfacción y clima organizacional. Se utilizó una muestra de 149 personas, escogidas de forma no aleatoria y se evaluó el Liderazgo con la herramienta: Cercanía de Supervisión (CS), para medir el clima se elaboró un instrumento propio de los autores usando la escala Likert, así también se elaboró una encuesta para medir la Motivación, en cuanto a la Satisfacción se usó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) y una escala de percepción de niveles de satisfacción en la organización. Como resultado se señala el impacto de estas

variables estudiadas y la relación mediada por el grado de supervisión, el cual cumplirá una función moderadora, el liderazgo influirá en la motivación y satisfacción.

Ucros (2011) realiza una investigación en Colombia y analiza factores del clima organizacional en Universidades con un cuestionario con escala del uno al cinco. Se evidencia que los elementos psicológicos relacionados con el clima laboral, más afectados son la disposición de cambio y el grado de satisfacción, esto se explica con la falta de satisfacción por parte de los docentes con las oportunidades laborales que se les presentan en la Institución. En cuanto al trabajo en equipo, y la confianza en el jefe presentan una tendencia negativa. Los factores Organizacionales demuestran que lo que más afecta al clima organizacional son factores como la toma de decisiones, la estructura organizacional y el equipo tecnológico.

Restrepo y López (2013) analizan la calidad de vida laboral de 141 profesores universitarios. Se evalúan las variables de condiciones de trabajo, clima de trabajo, satisfacción con la institución, evolución profesional y la influencia de los valores organizacionales encontrándose que hay una buena percepción de calidad laboral, sin embargo, se encontraron puntajes bajos en los factores correspondientes a espíritu de negocio particular y rentabilidad económica en la variable de valores organizacionales. Al comparar las variables de tipo de contrato se encuentran diferencias no significativas en las cuatro variables con excepción de condiciones laborales.

Mino (2014) realiza un estudio sobre la correlación entre el clima laboral y desempeño el personal trabajador de un centro de comida. La muestra fue constituida por los 21 trabajadores y a 559 clientes. Se trabajó con una escala Likert para medir las dimensiones de: productividad, compromiso, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral, conductas, procedimiento del cargo y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones

y tolerancia al conflicto. Los resultados mostraron que existe una correlación baja entre el clima y el desempeño, esto evidenciado en el factor de compromiso donde la falta de trabajo en equipo y coordinación. A esto también se acompaña una mala remuneración y una falta de estructura organizacional. Esto hace que el clima organizacional se vea afectado.

En otra investigación de Juliao, Sánchez y Martínez (2014) decidieron estudiar a trabajadores que cuentan con diferentes tipos de contratos a pesar de realizar las mismas funciones. La muestra estuvo conformada por 389 empleados distribuidos en Barranquilla, Cartagena, Santa María, Sincelejo y Valledupar; distribuidas en tres empresas una con contrato laboral directo y dos con un contrato indirecto. Se utilizó como herramienta el IMCOC que evalúa 7 factores: Objetivos, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Cooperación, Motivación, Toma de decisiones y Control. A raíz de la investigación se pudo evidenciar que las relaciones entre los distintos contratos si influyen en el clima laboral. Es afectado por el nivel de expectativas al cual se enfrentan los trabajadores y además por una connotación social debido a que un contrato tercerizado es socialmente percibido como algo negativo.

A su vez, Hermosa y Perilla (2015) evidencian las principales dificultades que se encuentran para recolectar datos en el estudio del estrés. Entre los principales encontramos distorsiones de respuesta, las propiedades psicométricas de los instrumentos, diseños de estudio y análisis de datos que no indican relaciones causales. La investigación debe abarcar el uso de múltiples fuentes para tener una óptica distinta y de esta forma validar la información obtenida. También se encontrado que, a pesar del origen de organización en los problemas en salud, el estrés ha sido sobrellevado principalmente de forma particular, aun así, la mediación que combinan acciones a nivel de la empresa con acciones centradas en el colaborador son más eficaces, además estas

deben de emplearse en un corto o mediano plazo como máximo. El reto de la Psicología en la Seguridad y Salud en el trabajo es promover organizaciones y trabajadores saludables; por tal motivo, se requiere analizar los cambios constantes en el trabajo para definir los orígenes del riesgo ocupacional. No solo se debe de trabajar en políticas de seguridad, también es necesario un compromiso en cada empresa e Institución por parte de Directivos y los mismos trabajadores.

En la investigación cuantitativo, descriptiva transversal de Santamaría y Zaña (2015), sobre la percepción del clima organizacional en una universidad, se encontró que el 34.83% de la población, cree que el clima laboral es muy propicio, mientras que el 23.60% lo percibe como muy perjudicial y el 10.11% como perjudicial. Considerando que las dimensiones de supervisión, comunicación y condiciones laborales de la Escala del Clima Laboral (CL – SPC), son porcentajes alarmantes a nivel organizacional ya que son áreas que deben ser destacadas para el mejor funcionamiento relacional dentro de la entienda.

Según Quispe (2015), mediante un estudio en 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas, en el cual el principal objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, se encontró que algunas veces se realiza un desempeño regular, llegando a la conclusión de que sí existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Pérez y Rivera (2015), realizaron una investigación sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal del instituto de Investigación de la Amazonia para lo cual se obtuvo una muestra de 107 participantes. Utilizaron la Escala de Clima Laboral (CLSPC) de Sonia Palma y una versión validada de la Escala de Satisfacción Laboral de Price. Se llegó a la conclusión de que se evidencia un adecuado clima organización existiendo una vinculación causa – efecto positivo entre las dos variables.

Adicionalmente Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015), en un estudio no experimental, determinaron la relación del Clima Laboral con el perfil de personalidad y el Síndrome de Burnout. Los resultados indican que existe un clima laboral medio 60.0%, un 80% no presenta el Síndrome de Burnout y en el perfil de personalidad un 90% es equilibrada llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva significativa entre las variables de clima y burnout.

Madero, Flores y Barrientos (2015) en un estudio transversal hicieron un análisis comparativo de clima laboral entre trabajadores outsourcing y el de tiempo completo. La muestra estuvo conformada por 153 trabajadores de empresas del área de las telecomunicaciones o de las tecnologías de información de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México. El instrumento fue diseñado. En total se contó con 49 reactivos en escala tipo Likert de cuatro puntos, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”, y cinco reactivos para los datos demográficos. Se evaluaron la Valoración/Reconocimiento (V/R), Apoyo organizacional percibido (AOP), Oportunidades de desarrollo (OD), Satisfacción en el trabajo (ST), Trato igualitario (TI), Ingresos y seguridad (IS), Estabilidad en el empleo (EE). Los resultados indicaron que en cuanto a las oportunidades de desarrollo, satisfacción, trato igualitario y estabilidad muestran diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos (planta y outsourcing).

Niño (2015) en una investigación descriptiva comparó el clima percibido por personal con distintos tipos de contrato. Utilizó distintos métodos para la obtención y análisis de la información, para este fin el proceso se dividió en una fase cuantitativa y posteriormente una cualitativa. Los participantes estuvieron conformados por trabajadores de servicios de tecnología y software con diferentes modalidades de contratación laboral (término indefinido, prestación de servicios y contrato de aprendizaje SENA). En la fase

cuantitativa, se tomó a 39 trabajadores y se utilizó una encuesta tipo Likert; para la fase cualitativa se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigida a 4 trabajadores con contrato a término indefinido; 3 con contrato por prestación de servicios y 1 con contrato de aprendizaje. El Clima general fue de 84,5 puntos para una escala de 100 puntos, se ubican en el nivel de “bueno”. Las dimensiones en Compensaciones y autonomía obtuvieron puntuaciones bajas, pero con resultados favorables. También se evidenciaron diferencias significativas en las percepciones del Clima en los empleados con contrato de aprendizaje SENA, debido a la percepción de posibilidades de crecimiento profesional, mientras que los empleados con contrato por prestación de servicios le otorgan menos importancia lo que evidenció menos posibilidades.

Por su parte, Díaz, Mañas, Pecino, Salvador y Llopis, (2016), analizaron el clima organizacional como el regulador entre la comunicación de directivas y el conflicto del rol en trabajadores de cooperativas en 315 participantes del sector agrario. Se utilizó el cuestionario FOCUS-93 para medir el clima. Los resultados arrojaron que el clima influye en la percepción de apoyo, la innovación, clima de innovación y el de orientación de metas y reglas.

En otro estudio realizado por Neyra, Ríos, Siles y Apaza (2016), en donde el principal objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación de trabajadores del Banco del Crédito del Perú. Con este fin se evaluaron a 140 colaboradores los cuales se encontraban en diferentes agencias de los distritos de Lurigancho, Chaclacayo, Ate, San Luis y Zárate. Los resultados arrojaron que existe correlación entre clima organizacional y motivación. Dentro de las conclusiones mencionan que la motivación se relaciona con el nivel del clima laboral; así también, que los clientes internos perciben mayores niveles de motivación intrínseca, asumiendo que el trabajo es motivo de superación personal, que influye en el trabajo, en la motivación

trascendente, el clima y la motivación presentan una relación fuerte lo que implica que de un trabajo de calidad en función a sus objetivos y valores. En la relación clima y motivación extrínseca la correlación es débil, debido a que los trabajadores no están motivados al realizar sus labores, no son reconocidos a nivel personal ni monetariamente.

Es importante señalar el efecto de un buen o mal ambiente de trabajo en los colaboradores y cómo este influye en sus funciones, por ejemplo, la atención al público. Quispe (2016) realizó un estudio en donde analiza la relación entre el clima organizacional y los niveles de estrés. En sus resultados se evidencia que en un ambiente favorable los niveles de estrés son bajos.

Dentro de las investigaciones se encuentra que Nydegger y Enides (2017), señalan que la necesidad del trabajo se inicia desde que el ser humano tiene la necesidad de sobrevivir; desde que el hombre se vuelve agricultor, pasa por una revolución industrial, dos guerras mundiales y continua en una era digital. Mencionan como la sociedad ha ido desarrollando y cambiando, reconoce por ejemplo el rol de la mujer quienes logran adaptarse a una mayor diversidad de labores; también señalan que poco a poco el tacto con otros seres humanos se va perdiendo y como todo se empieza a automatizar. Cada etapa de la historia del hombre fuerza a que este aprenda a adaptarse a un contexto el cual muchas veces no es el ideal, sin embargo, el ser humano lucha por adaptarse y convertir ese escenario complicado en uno tolerable.

En el estudio de Coluccio, Muñoz y Ferrer (2016) se analiza la relación entre el contrato con el clima organizacional, absentismo y satisfacción laboral en profesores de escuelas en Chile. La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores, utilizando la escala general de satisfacción y un cuestionario ad-hoc para medir el clima. Se encontraron relaciones estadísticamente significativas con el absentismo y dos dimensiones del clima laboral

(compromiso intrínseco y descriptor de cargo). No se encontró relación significativa entre contrato y satisfacción.

Además, se puede mencionar que Meza (2017) realiza un análisis en la forma de percibir según el género entre clima laboral y satisfacción laboral en el área industrial. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores divididos en 66 mujeres y 66 varones. Se utilizaron dos herramientas para medir ambos constructos; para la satisfacción laboral se utilizó el modelo de March y Simon, que evalúa tres dimensiones: relaciones laborales, conformidad con el trabajo e identificación con el trabajo. Para medir el clima laboral se utilizó el instrumento propuesto por Koys y Decotiis, el cual mide 8 dimensiones: autoridad, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, cohesión, equidad e innovación. Se demuestra que la empresa mantiene un buen nivel de satisfacción en la percepción entre hombres y mujeres ya que no se encontraron diferencias significativas.

Chiang, Heredia y Santamaría (2017) indagan sobre la relación entre los cambios en el clima organizacional y la salud mental del personal. Se accedió a una muestra de 350 trabajadores de dos instituciones, una estatal y una particular. Para el estudio se empleó una escala de medición de clima adaptada y para medir las implicaciones psicológicas se usó una herramienta creada en base a los cuestionarios de MBIGS, BMS II y el CAT 21. Las principales evidencias de la salud psicológica en los trabajadores se evidencian en el estrés y la fatiga; en cuanto al clima organizacional el principal influenciador es la dimensión de autonomía.

A su vez, Salessi y Omar (2017) analizaron el impacto de la satisfacción laboral y los recursos Psicológicos del trabajador y las estrategias que utilizan para regular sus emociones. La muestra utilizada estuvo conformada por 386 trabajadores y se evaluó con la herramienta del Capital psicológico la cual está creada en escala Likert y mide la Esperanza, Optimismo, Resiliencia y Autoeficacia. Las estrategias de actuación se

evaluaron a través de seis reactivos, tres para una actuación superficial y los restantes para una actuación profunda. Por otro lado, la Satisfacción laboral fue evaluada con la Escala de Satisfacción Laboral Genérica. De acuerdo a los resultados se puede afirmar que la satisfacción es el resultado de las relaciones entre el Capital Psicológico y las estrategias de regulación emocional. En especial la satisfacción la falta de ella, son el principal causante de actuaciones profundas o superficiales.

También Ramos y Tejera (2017), realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima, cultura, y fuerza del clima laboral en 832 trabajadores de empresas públicas y privadas de Ecuador, encontrando que el clima laboral como fuerza puede considerarse como débil; sin embargo, en cultura y clima los resultados son significativamente favorables. Se encuentra que la variable fuerza se relacionará con el tipo de clima superior y con las medidas que se realicen para mejorarlo, si existe un clima débil se van originar efectos tanto al momento de su medición como al momento de tomar las decisiones para mejorarlo debido a que existen percepciones diferentes a nivel individual, grupal y organizacional.

En otro estudio García (2017), realizó una investigación teniendo como objetivo determinar la relación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de un Programa Nacional de Empleo Juvenil. La muestra estuvo compuesta por 49 personas inmersos en la modalidad de Contratos Administrativos de Servicios (CAS). Los resultados evidencian que se cuenta con un clima organizacional apropiado y un alto desempeño profesional entre los trabajadores.

Se realizó una investigación sobre influencia del tipo de contratación en el clima laboral en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a cargo de Coronel, Santiago, y Arevalo, (2017) tomando en cuenta las dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. La muestra estuvo compuesta por

368 trabajadores, se utilizó una encuesta individual estructurada por ocho las dimensiones mencionadas. Los tipos de contrato considerados fueron indefinidos, fijo, orden por prestación de servicios (OPS) y orden de prestación de servicios profesionales (OPSP). Solo tres dimensiones confianza, presión y reconocimiento se vieron afectadas por el tipo de contratación, y puede estar ocasionado por no poder comunicarse abiertamente con los jefes, acumulación de trabajo y la falta de atención a los logros de los trabajadores. Cabe mencionar que éstas no presentaron gran variación con respecto a las otras. Se concluye que las diferentes modalidades de contratos no afectan directamente el ambiente laboral en la universidad objeto de estudio.

Gómez (2017), realizó un estudio teniendo como propósito evaluar el clima laboral en trabajadores del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de la sede central Jesús María. La muestra estuvo compuesta por 60 empleados a los cuales se les aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados indican que el clima laboral que perciben los trabajadores es desfavorable.

Por su parte Cuadros (2018), mediante un estudio en médicos asistentes del Hospital Goyeneche en la ciudad de Arequipa, determinó el estrés laboral y las horas de trabajo en 50 personas, 25 del área quirúrgica y 25 del área clínica. Los resultados obtenidos señalan que 35 tenían estrés leve, 14 intermedio y 1 severo llegando a la conclusión que no existe diferencias estadísticas entre los niveles de estrés y las horas de trabajo.

## 2.2. Bases teórico-científicas del estudio

Brunet (1992), indica que la teoría del clima organizacional, planteado por Likert permite conocer en términos de causa y efecto la naturaleza del clima y el papel que este adopta en la eficacia organizacional.

Ramos (2012) señala que, de acuerdo a Likert, el comportamiento de los trabajadores se encuentra supeditado por las condiciones de la organización y el comportamiento administrativo que perciben en su empresa, por ejemplo, la estructura y tecnología, la posición jerárquica y salarial, factores personales como las actitudes, personalidad o nivel de satisfacción y finalmente la percepción de supervisores, colegas y subordinados.

Se establecen tres variables que explican las particularidades de una organización. Las variables causales o independientes, serán las que establecerán el sentido en que una organización se desarrolla, así como los resultados que obtiene. Se caracteriza por los cambios o transformaciones dadas por los miembros de la organización (como el cambio en la estructura organizacional, normas, reglas, etc.) y al ser independiente en causa y efecto.

Las variables intermediarias representan el estado interno y la salud de la empresa, esto abarca objetivos, alcance de metas, toma de decisiones, etc. Por último, las variables finales reflejarán los resultados obtenidos por la organización (en cuanto a ganancias, pérdidas, gastos y productividad) las cuales constituirán la eficacia de una empresa. Resultan del efecto de las dos anteriores, por tanto, son variables dependientes.

La combinación de estas variables y su interacción determina dos grandes tipos de sistemas, el autoritario y el participativo, que a su vez se subdividen en cuatro sistemas. Ramos (2012) describe los sistemas de Likert, el Sistema I, Autoritarismo explotador; encontramos una desconfianza infundada por la alta dirección a sus empleados en donde el temor y las amenazas son constantes, por lo que se debe de trabajar en un ambiente incómodo, En el Sistema II Autoritarismo paternalista; en donde los líderes tienen una confianza en sus empleados. La mayoría del tiempo las decisiones son tomadas solo por la dirección. Se utilizan recompensas, pero también castigos.

En un tipo de clima participativo se ubican los dos Sistemas restantes. En el Sistema III – Consultivo señala un ambiente participativo, en donde existe la confianza hacia empleados. Las decisiones más específicas ya pueden ser tomadas por puestos de menor jerarquía. Hay castigos ocasionales y se trata de satisfacer necesidades de reconocimiento y estima. Finalmente, en el Sistema IV participación en grupo se describe un ambiente de confianza total, todos tienen la facultad de poder tomar decisiones, hay una mayor comunicación ya no solo vertical sino también lateral. Los trabajadores se encuentran motivados capaces de formar un equipo participativo.

Litwin y Stinger citados en Gaspar (2011) señalan la importancia de la percepción del trabajador sobre el clima organizacional y como estos se pueden evidenciar a través de nueve factores o dimensiones

Cada una de estas dimensiones se relaciona con algunas propiedades de la misma empresa, estas son: Estructura, que está vinculada en cómo se perciben las reglas, trámites, los formalismos; Responsabilidad, relacionado con la autonomía en la toma de decisiones, sentimiento de ser su propio jefe; Recompensa, correspondiente a los estímulos recibidos por un trabajo bien hecho; Desafío, sentir que tienen los miembros de la organización acerca de los retos en el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos a fin de lograr objetivos; Relaciones, es la forma en que los miembros de la empresa se sienten acerca de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados; Cooperación, como se percibe la existencia de solidaridad y ayuda de parte de los jefes y de otros empleados del grupo; Estándares de desempeño, referido al énfasis en que se percibe metas implícitas y explícitas de la organización; Conflicto, como el nivel, para pares como superiores, son capaces de escuchar opiniones discrepantes, confrontan y solucionar los problemas;

finalmente la Identidad, referido al sentir de pertenencia a la organización, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la empresa.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Clima Organizacional:** Se le denomina clima organizacional al ambiente de una organización y cómo ésta se percibe e influye en sus colaboradores.

**Contrato Laboral:** Es el acuerdo escrito entre un empleador y el empleado, en donde ambas partes se comprometen a cumplir con determinadas condiciones, el empleado trabaja para el empleador a cambio de una retribución.

## CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1. Supuestos científicos básicos

Se puede asumir que el clima organizacional está claramente relacionado con la percepción que el trabajador tiene hacia distintos aspectos de la empresa. Estos aspectos están vinculados con las cinco dimensiones (Palma, 2004) tales como: La autorrealización personal, refiere a la apreciación o deseo de superación que sentirá el trabajador, de tal modo que esto le permita avanzar y sentirse realizado dentro de la organización. El involucramiento, viene hacer la identificación y compromiso que tiene el trabajador con los valores, misión y objetivos de la empresa. En la supervisión, se dan las valoraciones del colaborador sobre la funcionalidad y alcance que este puede tener de sus superiores frente a las actividades que realiza. La comunicación, refiere a la claridad y coherencia de la información pertinente que se da entre la empresa y el trabajador. En cuanto a las condiciones laborales, se toman en cuenta los materiales que provee la empresa para el cumplimiento de las funciones y la remuneración.

Un indicador de un buen clima organizacional se evidenciaría en la satisfacción de los trabajadores con su horario lo cual es establecido en cada contrato laboral.

Tal como señala Rivera (2014) cuando explica la teoría de la motivación e higiene de Herzberg, en donde se describe como los trabajadores se encontrarán influenciados por la satisfacción (resultado de la motivación) e insatisfacción (como resultado de los factores de higiene); menciona que la dedicación horaria se encuentra inmersa dentro de ésta última, específicamente dentro de las condiciones laborales.

Su importancia radica a que plantea que los horarios de turno normal son preferidos por los trabajadores debido a que pueden disfrutar, de una forma más estable, otras

actividades de su vida personal a comparación de un horario rotativo. Otro punto a tomar en cuenta es que los de tiempo parcial cubren el tiempo con mayor demanda.

Considerando la teoría de Litwin y Stinger, el clima organizacional es un conjunto de características del entorno que van a ser apreciadas directa o indirectamente por los colaboradores de esta forma el tipo de contrato laboral con el que se encuentran sujetos los colaboradores influirían también en esta percepción.

Según su teoría ellos señalan que el clima laboral se puede captar a través de nueve modalidades tales como la Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares de desempeño, Conflicto e Identidad.

De este modo, la dimensión de estructura, concerniente a los formalismos, reglas o procedimientos que se establecen para el buen desarrollo de una empresa estaría relacionada con los contratos laborales, variable utilizada en nuestra investigación.

Al respecto Juliao, Sánchez y Martínez (2014) plantean un estudio en donde se evalúan a trabajadores con las mismas funciones pero que cuentan con diferente contrato. Para analizar el clima se evaluaron siete variables: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación y Control. Los resultados indicaron que el clima se ve influenciado por el nivel de expectativas y por la connotación social a la cual se enfrentan los trabajadores.

Esta investigación es importante debido a que ayudan en la fundamentación del tema de investigación ya que se toman en cuenta los tipos de contrato y el ambiente donde desarrollan sus actividades respectivamente, de esta forma se evidencia que el contrato (que forma parte de la estructura) y el contexto de una organización impactarán en el

comportamiento de todos sus miembros lo que finalmente se verá reflejado en el clima laboral.

### 3.2. Hipótesis

#### 3.2.1. General

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes al Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana.

#### 3.2.2. Específicas

H<sub>1.1</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes a la dimensión de autorrealización del Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana

H<sub>1.2</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes a la dimensión de involucramiento laboral del Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana

H<sub>1.3</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes a la dimensión de supervisión del Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana

H<sub>1.4</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes a la dimensión de comunicación del Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana

H<sub>1.5</sub>: Existen diferencias significativas en los puntajes correspondientes a la dimensión de condiciones laborales del Clima Laboral que se presentan entre los colaboradores a tiempo completo y a tiempo parcial en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana

### 3.3. Variables de estudio

-Tipo de contrato

-Puntajes correspondientes al clima laboral y los referidos a sus dimensiones: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

## CAPÍTULO IV. MÉTODO

### 4.1. Población, muestra o participantes

La población en esta investigación se encuentra compuesta por trabajadores de una cadena de comida rápida de Lima Metropolitana, constituida por 280 trabajadores. La muestra fue obtenida de manera intencional, esto es de manera no probabilística, por lo cual las técnicas de análisis de datos serán las adecuadas a este tipo de muestreo. Se consideró a 80 colaboradores para cada contrato laboral: tiempo parcial y tiempo completo.

### 4.2. Tipo y diseño de investigación

Este tipo de investigación es de carácter básico o sustantivo ya que según Sánchez y Reyes (2015), trata de recoger información sobre el tema sobre el cual se desconoce a fin de poder completar la información respectiva.

El diseño de investigación es descriptivo en modalidad comparativa. El diseño de acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) corresponde del procedimiento para poder contestar la pregunta de investigación, y si bien la noción de diseño corresponde a una investigación experimental, puede utilizarse en una investigación descriptiva.

### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de recoger los datos se aplicó la Escala del Clima Laboral (CL – SPC) elaborada por Palma (2004), la cual se describe a continuación.

Esta prueba del CL, está compuesta por 50 ítems de tipo Likert que puntúa de 1 a 5 puntos. Permite explorar la percepción global del ambiente laboral y específico que tiene el trabajador con relación a su realización personal, involucramiento con sus tareas,

supervisión, obtención de la información relacionada con su labor en coordinación con sus compañeros y las condiciones laborales que facilitan su tarea.

La ficha técnica es la siguiente.

La administración puede ser de manera individual o colectiva el tiempo de aplicación es variable entre 15 a 30 minutos aproximadamente. Está dividida en cinco factores o dimensiones, que evalúa distintos aspectos o dimensiones las cuales se describen a continuación.

**Autorrealización:** es la valoración del trabajador con respecto a las posibilidades que la organización favorezca su desarrollo individual y profesional.

**Involucramiento:** es la identificación que tienen los trabajadores con respecto a los valores institucionales y su compromiso con el desarrollo de la organización.

**Supervisión:** es la apreciación de funcionalidad y significación de directivos en la supervisión dentro del medio laboral en tanto relación de soporte y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

**Comunicación:** es el nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relacionada al funcionamiento interno de la organización como con la atención clientes internos o externos de la misma.

**Condiciones Laborales:** referido al medio físico, elementos económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas que la institución provee.

Este instrumento está debidamente validado, pues se establecieron correlaciones positivas y significativas en las cinco dimensiones del clima organizacional (mayores a 0.5). Se empleó el análisis del factor de extracción y rotación con el método de Varimax, confirmando su validez. En cuanto a su confiabilidad presenta correlaciones de .97, (Alfa

de Cronbach) y de 90 (Split Half de Guttman), indicando una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar su confiabilidad, tal como puede apreciarse en la ficha técnica presentada a continuación.

Nombre de la Escala: Clima Laboral CL-SPC Autora: Sonia Palma.

Administración: Individual o colectiva Duración: 15 a 30 minuto aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra peruana: Lima Metropolitana).

Validez: Mayor a 0.5

Confiabilidad: Correlaciones de .97 (Alfa de Cronbach)

#### 4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Para la recolección de datos, se solicitó el permiso a la empresa para la autorización de evaluación a sus trabajadores. Se contactó a los participantes para coordinar los horarios de evaluación, luego se agrupó al personal en grupos de 20 para poder explicarles el proceso y evaluarlos, para este fin se les hizo firmar un consentimiento informado.

Para el proceso de la información obtenida de las pruebas se elaboró una base de datos, empleando el programa del SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25.

Se calculó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Tabla 2) para determinar el tipo de distribución de los datos evidenciando una distribución normal por lo cual se utilizó la prueba paramétrica t de Student para el análisis de los datos.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de datos

En la tabla 1 se presenta los datos generales de la muestra representados por 42 trabajadores en horario de tiempo parcial y 38 en tiempo completo haciendo un total de 80 sujetos evaluados.

Tabla 1

*Distribución de trabajadores por tipo de contrato*

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo parcial	42	52.5
Tiempo completo	38	47.5
Total	80	100.0

En la tabla 2 se presenta la distribución de normalidad, para este fin se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov y se halló que no se rechaza la hipótesis de normalidad de distribución de datos.

Tabla 2

*Prueba de distribución de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov en trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Participantes	Estadístico	K-S
80	0.058	0.200

\*p < 0.05

En la tabla 3 se presenta el puntaje obtenido con la prueba t de Student para determinar si existen diferencias significativas entre trabajadores Tiempo parcial y Tiempo completo. El puntaje t es igual a -.296 en la dimensión clima laboral y la probabilidad es 0.768.

Tabla 3

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la percepción del Clima Laboral entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gl	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	-.296	78	-1.810	6.114	.768	-13.982	10.363

\*p < 0.05

A continuación, se presenta la tabla 4, en la cual se puede apreciar el puntaje con la prueba t de Student para trabajadores, el cual es de -.745 en la dimensión autorrealización y la probabilidad es .459.

Tabla 4

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión autorrealización entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gl	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	-.745	78	-1.163	6.114	.459	-4.272	1.946

\*p < 0.05

La tabla 5 expone los puntajes obtenidos con la prueba t de Student para trabajadores el cual es de -.174 en la dimensión involucramiento y la probabilidad es .863

Tabla 5

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión involucramiento entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gl	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	-.174	78	-.217	1,248	.863	-2,701	2,268

\*p < 0.05

En la tabla 6 se observan los puntajes entre trabajadores de tiempo parcial y a tiempo completo donde la dimensión supervisión presenta un puntaje t de -.369 y una probabilidad de .713.

Tabla 6

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión supervisión entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gl	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	-.369	78	-.485	1.314	.713	-3.101	2.131

\*p < 0.05

Se describe en la tabla 7, los puntajes obtenidos entre trabajadores de tiempo parcial y a tiempo completo en donde se puede apreciar el puntaje t de -.563 en la dimensión comunicación y una probabilidad de .575.

Tabla 7

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión comunicación entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gl	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	-.563	78	-.748	1,328	.575	-3,392	1,896

\*p < 0.05

La tabla 8 expone los puntajes obtenidos en la dimensión de condiciones laborales utilizando la prueba t de Student. Se evidencia un puntaje de .687 y una probabilidad de .494.

Tabla 8

*Resultados de la prueba t para determinar diferencias en la dimensión condiciones laborales entre trabajadores a tiempo completo y a tiempo parcial*

Total de participantes	t	gL	Diferencias de Medias	Diferencia de error estándar	p	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
80	.687	78	,80326	1,16985	.494	-1,52574	3,13226

\*p < 0.05

## 5.2. Análisis de datos

Con respecto a la hipótesis general referida a la comparación de puntajes correspondientes al Clima Laboral entre colaboradores con contrato a tiempo completo y a tiempo parcial,

se encuentra que no existen diferencias significativas. Según los datos que se muestran en la tabla 3 la significancia encontrada es de 0.768 por lo que se rechaza esta hipótesis.

En la dimensión de Autorrealización los resultados obtenidos nos muestran que al comparar resultados no existen diferencias significativas entre los colaboradores de tiempo parcial y tiempo completo, según se observa en la tabla 4 por lo cual se niega la hipótesis.

En el área de Involucramiento Laboral, al comparar colaboradores de tiempo parcial y tiempo completo. Los resultados señalan que no existen diferencias significativas, según se detalla en la tabla 5, rechazando así la hipótesis.

En el área de Supervisión, de acuerdo a los resultados hallados dentro de la muestra estudiada no se encontró diferencias significativas entre los colaboradores de tiempo parcial y tiempo completo, negándose la hipótesis respectiva.

Mientras que en el área de Comunicación los datos obtenidos indican que no hay diferencias significativas al comparar colaboradores de tiempo parcial y tiempo completo, según se muestra en la tabla 7, rechazando la hipótesis.

En la tabla 8, de acuerdo a los resultados arrojados en el área de Condiciones Laborales, al comparar colaboradores de tiempo parcial y tiempo completo, se encontró que no existen diferencias significativas por lo que se rechaza la correspondiente hipótesis.

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

De acuerdo a la presente investigación en la cual se estudió las variaciones del clima laboral entre colaboradores con contrato a tiempo parcial y contrato a tiempo completo, además de averiguar la percepción sobre la autorrealización, involucramiento laboral,

supervisión, comunicación y condiciones laborales de una empresa dedicada al rubro de comida rápida se hallaron resultados que analizan a continuación.

Tal como se presentó en la tabla 3 referida a la hipótesis general, no existen diferencias significativas en la percepción del Clima Organizacional entre los colaboradores con un contrato a tiempo parcial y a tiempo completo. Los resultados obtenidos señalan que ambos grupos no difieren con su percepción lo cual evidencia que el clima laboral dentro de la organización es percibido del mismo modo.

Esto contradice los resultados hallados en las investigaciones de Restrepo y López (2013) que estudian el clima laboral junto a otras cuatro variables en docentes universitarios, en donde se encuentra que los profesores gozan de un buen clima laboral considerando una diversidad de condiciones laborales referidas a materiales, organización, carga laboral, calidad y también tipo de contrato.

Al respecto, Casana (2015) señala que las características del medio, descubiertas directa o indirectamente por el trabajador, forman parte del clima laboral, y si estas características son adecuadas y por tanto favorables al colaborador se podrá percibir un contexto adecuado y agradable para el desarrollo de sus labores.

En cuanto a la primera hipótesis específica, según figura en la tabla 4, referida a la dimensión de Autorrealización en los colaboradores con contrato parcial y completo, se halló que no difieren entre sí, esto quiere decir que los trabajadores perciben similares oportunidades para su desarrollo.

Los resultados descritos no coinciden con el estudio realizado por Niño (2015) el cual encuentra que colaboradores contratados en distintas modalidades obtienen resultados diferentes al evaluar la dimensión de plan de carrera. Esto evidencia que la organización

estudiada mantiene una capacitación y formación de forma equitativa y brinda las mismas oportunidades de desarrollo a su personal.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, referida a la dimensión de Involucramiento laboral, tal y como se presenta en la tabla 5, la percepción en esta dimensión para los colaboradores con contrato parcial y completo no difieren entre sí, lo que indicaría que ambos grupos de trabajadores se sienten igualmente interesados y comprometidos con su labor.

Lo planteado por Coluccio, Muñoz y Ferrer (2016) en su investigación, no coincide con este resultado, pues ellos señalan que el compromiso aumenta en relación a la estabilidad de los contratos.

Kim y Lim (2007) citados en Coluccio et al. (2016), señalan que el compromiso es un aspecto muy importante para evaluar el clima en una empresa ya que es un indicador de la identificación del colaborador con la Institución.

En la dimensión de Supervisión detallado en la tabla 6, de acuerdo a la tercera hipótesis específica, se halló que no existen diferencias significativas al comparar los grupos con contrato a tiempo completo y a tiempo parcial lo cual indica que ambos grupos son apoyados y orientados para la realización de tareas.

Al respecto, y de manera indirecta, es bueno recordar que Gamarra (2014), realizó un estudio en el análisis de percepción en directivos y docentes en base a cuatro indicadores del clima organizacional como son la confianza, presión, apoyo y reconocimiento, hallando que la supervisión genera variaciones si se enfatiza el control de las actividades, además es sustancial la presencia de un liderazgo que involucre a los integrantes de un equipo hacia un mismo objetivo y optimice la capacidad del trabajador.

Por su parte Casana (2015) afirma que adicional a las retribuciones, los supervisores deben brindar un soporte autónomo a sus trabajadores y fomentar un clima óptimo a través del empoderamiento, de esta manera el empleado percibirá un ambiente laboral positivo, lo cual influirá en su motivación, como también contribuirá al buen clima laboral, generando cambios efectivos.

Referente a la cuarta hipótesis específica relacionada a la dimensión de Comunicación y expuesta en la tabla 7, se observa que la percepción que tienen los colaboradores que trabajan con contrato a tiempo completo y a tiempo parcial no se diferencian entre sí, sugiriendo por tanto un nivel similar y adecuado de comunicación.

Cardona (2013) investigando las incidencias de la comunicación entre jefes y empleados en el clima organizacional de una empresa azucarera no encontró debilidades en la comunicación, especificando que los jefes como empleados demuestran estar informados de lo que ocurre en su área de trabajo.

Pesaque (2016) quien estudia la percepción del síndrome de burnout y clima laboral en base a diez indicadores, halló las complejidades de este tema, pues encontró que unos difieren con otros al indicar que la comunicación se presenta de manera horizontal y en algunos casos de manera vertical en función al tipo de información.

Finalmente, en la dimensión de Condiciones Laborales señalada en la quinta hipótesis específica y presentada en la tabla 8, los resultados muestran que no se tienen diferencias significativas para los colaboradores que trabajan a tiempo completo y a tiempo parcial. Esto se indica que la percepción que tienen ambos grupos hacia la organización es similar, con respecto a su ambiente de trabajo, herramientas que facilitan sus tareas, además de ser reconocidos salarialmente de acuerdo al mercado laboral.

Al respecto, este resultado estaría reflejando lo que Casana (2015) indica en el sentido de que los trabajadores se interesan porque su ambiente de trabajo sea cómodo y adecuado el cual les brinde bienestar personal y facilite el buen desempeño en la empresa, creando por tanto un clima organizacional favorable.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones generales y específicas**

En base a los resultados se concluye que la empresa en donde se realizó el estudio, conformada por trabajadores con contrato a tiempo completo y tiempo parcial no cuenta con diferencias en la percepción del ambiente laboral.

Así mismo, en cuanto a las dimensiones estudiadas se demuestra que no existen diferencias en la percepción del clima laboral entre ambos grupos de trabajadores.

Por lo tanto, al no encontrar diferencias se podría inferir que la empresa trata de brindar o facilitar la misma atención hacia todos sus colaboradores, preocupándose por el desarrollo del colaborador, incentivando el compromiso, liderazgo y apoyo, y brindando la comunicación y condiciones de trabajo adecuados, de esta forma asegurarían que los trabajadores se sienten cómodos y con expectativas para cumplir con sus labores y de esta forma contribuir con el desarrollo de la empresa.

### **6.2. Recomendaciones**

Realizar mayores estudios del clima laboral enfocados en el rubro de restaurante o comida rápida, adicionando las variables sexo, edad, cargo y tiempo de servicio.

Plantear estrategias que ayuden a la debida formación y capacitación de todas las áreas de la empresa para, que se pueda tener la seguridad y confianza de una adecuada toma de decisiones en la nueva estructura organizacional.

Desarrollar instrumentos válidos y confiables, con las respectivas normas, para tener un conocimiento cada vez mejor sobre el clima laboral

Implementar programas y capacitaciones que permitan el desarrollo de los trabajadores para poder mantener un clima óptimo.

Se recomienda realizar evaluaciones semestrales a los colaboradores para continuar con la medición del clima organizacional que se vive dentro del área de trabajo.

### 6.3. Resumen.

En la presente investigación se investigó sobre las diferencias entre las modalidades de contratación en el clima organizacional en una empresa de comida rápida en Lima Metropolitana. Con este fin se analizaron a 80 trabajadores, de los cuales 42 pertenecían al turno de tiempo parcial y 38 al tiempo completo. El instrumento fue la Escala del Clima Laboral (CI – SPC) de Sonia Palma, que evalúa el Clima Organizacional a través de cinco dimensiones las cuales son: autorrealización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados encontrados muestran que no existen diferencias significativas al comparar los contratos a tiempo completo con el de tiempo parcial. Se comenta que esto se podría atribuir a que en la empresa existe una percepción aceptable sobre el clima laboral, lo cual se evidencia al comparar las cinco dimensiones estudiadas y encontrar similitudes en la apreciación en los colaboradores con ambos tipos de contratos.

Términos clave: Palabras claves: Clima laboral – Contrato – Comida Rápida

#### 6.4. Abstract.

In this research we investigated the differences between contracting modalities in the organizational climate in a fast food company in Metropolitan Lima. To this end, 80 workers were analyzed, of which 42 belonged to the part-time shift and 38 to full time. The instrument was the Work Climate Scale (Cl - SPC) of Sonia Palma, which assesses the Organizational Climate through five dimensions which are: personal self-realization, involvement, supervision, communication and working conditions. The results show that there are no significant differences when comparing full-time and part-time contracts. This could be attributed to the fact that there is an acceptable perception of the work environment in the company, this is evidenced by comparing the five dimensions studied and finding a similarity in the assessment of the collaborators with both types of contracts.

Key words: Working environment – Contract – Fast Food

## Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saenz I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Abella, L. (2015). *Características del clima organizacional percibido por trabajadores vinculados a una misma organización mediante diferentes modalidades de contratación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Buenaventura Cali, Colombia. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3385/1/Caracteristicas\\_clima\\_organizacional\\_ni%C3%B1o\\_2015.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3385/1/Caracteristicas_clima_organizacional_ni%C3%B1o_2015.pdf)
- Brunet, L. (1992). *El Clima del Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Cardona, I (2013). *Incidencia de la comunicación entre jefe y empleado en el Clima Organizacional del área de fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala, Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Cardona-Irma.pdf>
- Casana, M (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLI\\_MA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADO.RES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLI_MA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADO.RES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)
- Chiang V., Núñez P., A.; Martín, M. y Salazar B. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>
- Chiang, M., Heredia, S. y Santamaría, E. (2017) clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 63-76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>
- Chiavenato, I (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: MC Graw Hill. Recuperado de: [http://www.academia.edu/28644801/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_8va\\_Edicion\\_Idalberto\\_Chiavenato](http://www.academia.edu/28644801/Administracion_de_recursos_humanos_8va_Edicion_Idalberto_Chiavenato)
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. y Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad De Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 18(2), 7-17. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2270>

- Coluccio, Á., Muñoz, C. y Ferrer, R. (2016). Situación contractual y su relación con Satisfacción Laboral, Clima Organizacional y Absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7(1), 98-111. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439746001006.pdf>
- Coronel, D., Santiago, T. y Arevalo, J. (2017). Influencia del tipo de Contratación en el Clima Organizacional: Una evidencia empírica en la Universidad. *Revista Ingenio UFPSO* 14, 103-111. Recuperado de: <http://revistas.ufps.edu.co/index.php/ringenio/article/viewFile/438/285>
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2010). Grado de Supervisión como Variable Moderadora entre Liderazgo y Satisfacción, Motivación y Clima Organizacional. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18, 16-25. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v18n1/art03.pdf>
- Cuadros, M. (2018). *Estrés Laboral y horas de trabajo semanal en Médicos Asistentes del Hospital Goyeneche*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7507/70.2288.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz P., Pecino, V., Mañas, M. y López, J. (2015). Climate and job satisfaction in university environment. *Anales de Psicología*, 31(2), 658-666. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>
- Díaz, P., Mañas, M., Pecino, V., Salvador, C. y Llopis, J. (2016). El efecto Modulador del Clima Organizacional en la Influencia de la Comunicación de funciones Directivas sobre el conflicto de rol. *Universitas Psychologica*, 15, 383-394. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v15n1/v15n1a29.pdf>
- Gaspar, F. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España: UOC
- Gamarra, H (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la Ugel 04 de Comas*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA\\_RA\\_MIREZ\\_HELEN\\_PERCEPCION\\_COMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA_RA_MIREZ_HELEN_PERCEPCION_COMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Sede Central del Programa Nacional de Empleo Juvenil*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14361/Garcia\\_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14361/Garcia_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, P. (2017). *Clima Laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1401/TRAB.SUFI\\_C.PROF.%20G%C3%93MEZ%20AR%C3%89VALO%2c%20PEDRO%20AL\\_EXANDRE.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1401/TRAB.SUFI_C.PROF.%20G%C3%93MEZ%20AR%C3%89VALO%2c%20PEDRO%20AL_EXANDRE.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Hermosa, A. y Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: El estrés laboral/Research challenges in occupational health psychology: Work stress/Desafios de pesquisa em psicologia da saúde ocupacional: O estresse no trabalho. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1689570006?accountid=45097>
- Juliao, D., Sánchez, C. y Martínez, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16(26), 277-295. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187232713012.pdf>
- Madero, S., Flores, R. y Barrientos, C. (2015). Análisis comparativo de clima laboral entre personal de outsourcing y el de tiempo completo. *Ciencia UANL* 18, 75-80. Recuperado de: <http://cienciauanl.uanl.mx/wp-content/uploads/2015/10/art.-del-outsourcing.pdf>
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@cción*, 8(2), 148-158. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n2.pdf>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgarMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf)
- Niño, L. (2015). *Características del clima organizacional percibido por trabajadores vinculados a una misma organización mediante diferentes modalidades de contratación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Buenaventura Cali, Colombia. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3385/1/Caracteristicas\\_clima\\_organizacional\\_ni%C3%B1o\\_2015.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3385/1/Caracteristicas_clima_organizacional_ni%C3%B1o_2015.pdf)
- Neyra, C., Ríos, T., Siles, M. y Apaza, E. (2016). El Clima Organizacional y la Motivación Laboral. *Revista Apunt. Univ.*, IV (2), 199-220. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ra\\_universitarios/article/view/101/archivo%20pdf](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/101/archivo%20pdf)
- Nydegger, R. y Enides, C. (2017). The psychology of work: Changes in the 21st century. *The International Business & Economics Research Journal (Online)*, 16(3), 197-208. doi:<http://dx.doi.org/10.19030/iber.v16i3.9993>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. (1° ed.). Perú: Cartolan.
- Pérez, T. y Rivera, C. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Recuperada de: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pesaque, X. (2016). *Percepciones de los trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana acerca del Clima Laboral Y Burnout*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3204/Pesaque\\_Pasini\\_%20Ximena.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3204/Pesaque_Pasini_%20Ximena.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20OGAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Quispe, V. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. [ebook] Bogota, 62-70. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). Estudio de Relaciones entre Cultura, Clima y Fuerza de Clima Laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.2.17046>
- Restrepo, F. y López, A. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 55-63. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a07.pdf>
- Rivera, R. (2014). *Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera\\_Rosa\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2014.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf)
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: El rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudios de Psicología (Natal)*, 22(1), 89-98. <https://dx.doi.org/10.5935/1678-4669.20170010>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Santamaria, F. y Zaña, K. (2015). *Percepción del Clima Laboral de los trabajadores de una entidad Universitaria*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía

Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

Ucros, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2), 91-102. Recuperado de:  
<http://flacso.redelivre.org.br/files/2012/08/797.pdf>

Vizcarra, F., Llaja, R., Limo, S. y Talavera, A. (2015). Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126. Recuperado de:  
<http://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/5688/5266>

Anexo A.- Consentimiento Informado

Con la autorización de la empresa y con fines específicamente académicos,

ACEPTO

NO ACEPTO

Participar del trabajo de investigación sobre “Clima Organizacional en trabajadores de fast food de Lima metropolitana”.