



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA**  
**FINANCIERA EDYFICAR SEDE VILLA LOS REYES – VENTANILLA.**  
**2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Marroquin Contreras, Fanny Yulisa

**ASESOR:**

Mgtr. Orihuela Ore, Italo Jesús

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **JURADO**

**PRESIDENTE:** Dra. Madeleine Bernardo Santiago

**SECRETARIO:** Dr. Manuel Zavaleta Dávila

**VOCAL:** Mg. Ítalo Orihuela Oré.

**DEDICATORIA:**

Este trabajo está dedicado a mi hijo Sebastián y a mi esposo Luis; quienes son mi fuerza y la razón de querer ser cada día mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional en Administración.

A mis profesores, por la paciencia y oportunas orientaciones en el transcurrir de mi formación profesional.

A cada uno de mis compañeros por compartir sus inquietudes, apoyo y muestras de afecto durante el tiempo que hemos permanecido juntos.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Fanny Yulisa Marroquin Contreras con DNI N° 40567681, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Setiembre del 2014.

---

Fanny Yulisa Marroquín Contreras  
DNI 40567681

## PRESENTACIÓN:

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA EDYFICAR SEDE VILLA LOS REYES – VENTANILLA - 2014”, con la finalidad de determinar el Clima Organizacional en los colaboradores de la Financiera EDYFICAR sede en Villa Los reyes-Ventanilla, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

### **INTRODUCCION**

Introducción	14
Fundamentación científica de la variable Clima Organizacional:	19
1.1. Problema de investigación	31
1.2. Objetivos	32

### **MARCO METODOLÓGICO**

2.1 Variable Clima Organizacional	35
2.2 Operacionalización de la variable	35
2.3 Metodología	37
2.4 Tipo de estudio	38
2.5 Diseño	38

2.6	Población y muestra	39
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	39
2.8	Métodos de análisis de datos	40
	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>42</b>
	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>72</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>



## Índice de Tablas

Tabla 1	Resultados de la variable Clima Organizacional	42
Tabla 2	Resultados de la Dimensión 1 Satisfacción Laboral	44
Tabla 3	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la Dimensión Satisfacción Laboral	46
Tabla 4	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la Dimensión Satisfacción Laboral	48
Tabla 5	Resultados de la Dimensión 2 Comunicación	50
Tabla 6	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la dimensión Comunicación	51
Tabla 7	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la dimensión Comunicación	53
Tabla 8	Resultados de la Dimensión3 Liderazgo	55
Tabla 9	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la dimensión Liderazgo	57
Tabla 10	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la dimensión Liderazgo	59
Tabla 11	Escala de respuesta a la pregunta 3 de la dimensión Liderazgo	61

## Índice de Figuras

Figura 1	Resultados de la variable Clima Organizacional	42
Figura 2	Resultados de la Dimensión 1 Satisfacción Laboral	44
Figura 3	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la Dimensión Satisfacción Laboral	46
Figura 4	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la Dimensión Satisfacción Laboral	48
Figura 5	Resultados de la Dimensión 2 Comunicación	50
Figura 6	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la dimensión Comunicación	51
Figura 7	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la dimensión Comunicación	53
Figura 8	Resultados de la Dimensión3 Liderazgo	55
Figura 9	Escala de respuesta a la pregunta 1 de la dimensión Liderazgo	57
Figura 10	Escala de respuesta a la pregunta 2 de la dimensión Liderazgo	59
Figura 11	Escala de respuesta a la pregunta 3 de la dimensión Liderazgo	61

## RESUMEN

El objetivo fundamental de la investigación básica o sustantiva, es describir el clima organizacional en los colaboradores de la Financiera Edyficar sede Villa Los Reyes, y los resultados del estudio es que el clima organizacional o laboral de los colaboradores en la financiera es adecuado. El estudio se constituye como referente de tipo censal o diagnóstico, para que lo tome en cuenta la financiera a fin de mejorar el trato a sus colaboradores, que es la cantera de donde devienen su personal calificado con identidad ejemplar con la Financiera Edyficar. La población de estudio es de 32 trabajadores y la muestra es la totalidad de los trabajadores 32, logramos encuestar a todos. Según los resultados del procesamiento de datos obtenidos a través de la encuesta de elaboración propia, para el procesamiento de datos hemos aplicado es estadístico de la tendencia de la media, moda y medianas, para la percepción de la variable de clima organizacional y sus dimensiones de Satisfacción laboral, la comunicación y el liderazgo, sin tomar en cuenta otras variables intervinientes, que no podemos controlarlo. Para la obtención de datos hemos aplicado una encuesta a todos los participantes simultáneamente a fin de evitar los sesgos, a nivel muestral y la posible develación de los ítems.

Palabras clave. Clima organizacional, satisfacción laboral, comunicación y liderazgo.

## ABSTRACT

The fundamental aim of the basic or substantive investigation is to describe the climate organizacional in the collaborators of the Financier Edyficar Villa sedates The Kings, and it is the results of the study that the climate organizacional or labor of the collaborators in the financier it is suitable. The study is constituted as modal of sensual or diagnostic type, in order that it is born in mind by the financier in order to improve the treatment to his collaborators, that it is the quarry wherefrom they develop his personnel qualified with exemplary identity with the Financier Edyficar. The population of study belongs 32 workers and the sample is the totality of the workers 32, we manage to poll all. According to the results of the processing of information obtained across the survey of own production, for the processing of information we have applied he is a statistician of the trend of the average, mode and medians, for the perception of the variable of climate organizacional and his dimensions of labor Satisfaction, the communication and the leadership, without bear in mind other variable interveners, that we cannot control it. For the obtaining of information we have applied a survey to all the participants simultaneously in order to avoid the biases, to sample level and the possible develación of the articles.

Key words. Climate organizacional, labor satisfaction, communication and leadership.