



**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
TESIS**

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del  
área de mesa de ayuda de la empresa Sapia S.A. 2017. Lima, Perú**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Autor:**

**Emilio Rafael Narro Romero**

**Asesor:**

**Lic. Gino Job Reyes Baca**

**Línea de Investigación:**

**Clima y Motivación Laboral**

**PIMENTEL - PERÚ**

**2019**

## RESUMEN

El propósito fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de mesa de ayuda de la empresa Sapia S.A. 2017. Lima, Perú. El denominado trabajo se realizó de manera descriptiva, con un enfoque cuantitativo y no experimental. Cabe resaltar que para esta investigación participaron 120 trabajadores, los cuales representan a la población y su muestra fue 92 trabajadores de la compañía ya menciona, el tipo de muestreo es probabilística aleatorio simple. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron la encuesta y cuestionario. En relación a los redundados, estos arrojaron que el 40% de los empleados de la compañía manifestaron que el clima organizacional es regular, al igual que la satisfacción laboral con un 37%. Por último, se concluyó que, según la prueba de Rho de Spearman, el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.606$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, y estado de ánimo.

## **ABSTRACT**

The purpose was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of workers in the help desk area of Sapia S.A. 2017. Lima, Peru. The so-called work was performed descriptively, with a quantitative and non-experimental approach. It should be noted that for this investigation 120 workers participated, representing the population and their sample was 92 workers of the company already mentioned, the type of sampling is simple random probabilistic. The techniques and instruments that were used were the survey and questionnaire. In relation to redundants, they showed that 40% of the company's employees stated that the organizational climate is regular, as well as job satisfaction with 37%. Finally, it was concluded that according to Spearman's Rho test, the value of the correlation coefficient is ( $r = 0.606$ ), which indicates a moderate positive correlation, in addition the value of  $P = 0.000$  is lower than that of  $P = 0.05$  and consequently the relationship is significant at 95% and the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected assuming that there is a significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the company's workers.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, and mood.