UNIVERSIDAD PRIVADA "SEÑOR DE SIPÁN"

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"CLIMA LABORAL EN LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL SERVICIOS DIGITALES S.A.C. Y ELITE COM. DE LA CIUDAD DE CHICLAYO"

TESIS

PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

AUTORAS

BACH. QUIRÓZ URBINA, ERICKA VIVIANA

BACH. ZÁRATE PALACIOS, YOLANDA DEL ROSARIO

ASESOR
Lic. Ps. ARTURO ALAYO RAMOS

CHICLAYO 2007

Quien duda que los modelos de la administración moderna de las organizaciones y negocios, hoy manejan un sin número de variables, cuya gestión se complica si tomamos en cuenta, que éstas cambian en calidad y en cantidad con una dinámica bastante compleja y con una incertidumbre difícilmente manejable. Aspectos como la tecnología, la información, el flujo de dinero, modelos de estructura organizacional, la fidelización del cliente, el manejo de escenarios, la logística y el abastecimiento, son algunos de los aspectos que las estrategias de la administración moderna deben considerar en sus modelos.

Sin embargo, aunque los aspectos señalados sean gestionados adecuada y oportunamente, el "motor" que hace que estos funcionen de esa manera, siguen siendo los trabajadores, los empleados, los obreros; es decir los colaboradores de la administración.

La importancia de los colaboradores en una administración de negocios es esencial.

Si éstos no están motivados, si no consiguen sus aspiraciones, si existen discordancias significativas entre ellos, si sus ambientes de trabajo no son adecuados o seguros o no se toman en cuenta sus opiniones, decisiones, habilidades, destrezas o sus conocimientos: seguramente que sus rendimientos, eficacia, eficiencia y productividad en sus puestos de trabajo, decrecerá o no conseguirá los estándares esperados.

La presente investigación trata de dar un aporte en ese sentido. Utilizamos y le damos aplicación real a un modelo de análisis del clima laboral, específicamente trabajamos el modelo CL-SPC, con la finalidad de demostrar la importancia de las variables que están enmarcadas dentro del sistema humano social como capital más importante para el éxito organizacional.