



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

EL CLIMA LABORAL Y LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS BIOMÉDICOS,
MAGDALENA, 2018

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en **Administración**

Autor:

Yesica Esther Palomino Burnes

José Luis Talavera Castro

Asesor:

Mg. Lic. Chocobar Reyes Emilio

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor EMILIO JOSÉ CHOCOBAR REYES, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de NEGOCIOS, carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

- YESICA ESTHER PALOMINO BORNES
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- JOSÉ LUIS TALAVERA CASTRO
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado
EL CLIMA LABORAL Y LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES
DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
BIOMÉDICOS MAGDALENA, 2018

, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Ama, 26 de Octubre del 2018
(Lugar) (día) (mes) (año)

Mg. Emilio José Chocobar Reyes
Asesor



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador William César Ferrer Lauregui, de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

- JOSE LUIS TALAVERA CASTRO
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- YESICA ESTHER PALOMINO BURNES
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado EL CLIMA LABORAL Y LA CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS BIOMÉDICOS MAGDALENA, 2018

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

() Sobresaliente: De 17 a 15.

Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Lima de 20 de Octubre del 2018
(Lugar) (día) (mes) (año)

Mg. William Cesar Ferrer Lauregui
Director/Coordinador de Carrera
Director Académico
Administración y Derecho Working Adult
Campus - Los Olivos
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por habernos permitido lograr nuestros objetivos; y a nuestras familias, por su apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por darnos las fuerzas necesarias para lograr nuestros objetivos y culminar con éxito nuestros estudios en la Universidad Privada del Norte.

A la vez a cada uno de mis maestros que nos acompañaron en todo el ciclo académico, por su paciencia, sus consejos y enseñarnos a valorar los estudios.

Agradezco también a mi familia por su apoyo incondicional, que cada momento nos brindaban su apoyo y consejos para no rendirnos y seguir adelante.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE GRÁFICOS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPITULO I INTRODUCCION	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Objetivo general.....	22
CAPITULO II METODOLOGÍA.....	23
CAPITULO III RESULTADOS.....	25
CAPITULO IV CONCLUSIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla n.º 3.1. Resumen de procesamiento de casos.....	25
Tabla n.º 3.2. Estadísticas De Fiabilidad.....	25
Tabla n.º 3.3. Clima laboral y capacitación.....	26
Tabla n.º 3.4. Correlaciones Clima Laboral y Transmisión de Información.....	26
Tabla n.º 3.5. Correlaciones Clima Laboral y Desarrollo de Habilidades.....	26
Tabla n.º 3.6. Correlaciones Clima Laboral y Desarrollo de Aptitudes.....	27
Tabla n.º 3.7. Correlaciones Clima Laboral y Desarrollo de Conceptos.....	27
Tabla n.º 3.8. La inst. Brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades...28	
Tabla n.º 3.9. Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas.....	28
Tabla n.º 3.10. El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desemp. sus funciones.....	29
Tabla n.º 3.11. Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros.....	30
Tabla n.º 3.12. Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo.....	30
Tabla n.º 3.13. Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si.....	31
Tabla n.º 3.14. Se siente parte de esta institución.....	32
Tabla n.º 3.15. Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución.....	32
Tabla n.º 3.16. Tiene la libertad de realizar su función de la forma adecuada según su criterio.....	33
Tabla n.º 3.17. Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones.....	33
Tabla n.º 3.18. Te envían la información adecuada para realizar su trabajo.....	34
Tabla n.º 3.19. En el área de trabajo cumples con los reglamentos.....	35
Tabla n.º 3.20. La presión del trabajo afecta tus habilidades.....	36
Tabla n.º 3.21. Tienes las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo.....	36
Tabla n.º 3.22. Te exigen rapidez para terminar tus tareas.....	37
Tabla n.º 3.23. La presión que tienes en el área de trabajo afecta tu comportamiento.....	38
Tabla n.º 3.24. Aceptas Los Cambios Con Facilidad.....	38
Tabla n.º 3.25. Te pones metas cada cierto tiempo.....	39
Tabla n.º 3.26. Prácticas la teoría de las funciones del área.....	40
Tabla n.º 3.27. Te motivas para tu desarrollo profesional.....	40

INDICE DE FIGURAS

Figura n.º 3.1. La Inst. Brinda capacitación para obtener mejor desarrollo de sus actividades.....	28
Figura n.º 3.2. Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas.....	29
Figura n.º 3.3. El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar su función.....	29
Figura n.º 3.4. Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros	30
Figura n.º 3.5. Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo.....	31
Figura n.º 3.6. Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si	31
Figura n.º 3.7. Se siente parte de esta institución.....	32
Figura n.º 3.8. Te envían la información adecuada para realizar su trabajo.....	33
Figura n.º 3.9. En el área de trabajo cumples con los reglamentos.....	33
Figura n.º 3.10. La presión del trabajo afecta tus habilidades.....	34
Figura n.º 3.11. Te envían la información adecuada para realizar su trabajo.....	35
Figura n.º 3.12. En el área de trabajo cumples con los reglamentos.....	35
Figura n.º 3.13. La presión del trabajo afecta tus habilidades.....	36
Figura n.º 3.14. Tienes las herramientas necesarias para cumplir con tu trabajo.....	37
Figura n.º 3.15. Te exigen rapidez para terminar tus tareas.....	37
Figura n.º 3.16. La presión que tienes en el área de trabajo afecta tu comportamiento.....	38
Figura n.º 3.17. Aceptas Los Cambios Con Facilidad.....	39
Figura n.º 3.18. Te pones metas cada cierto tiempo.....	39
Figura n.º 3.19. Prácticas la teoría de las funciones del área.....	40
Figura n.º 3.20. Te motivas para tu desarrollo profesional.....	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo general, determinar la relación entre el clima laboral y la capacitación de los colaboradores de una empresa de servicio de mantenimiento de equipos biomédicos, Magdalena 2018. Se utilizó el método de la investigación correlacional descriptiva realizada en el presente año, lo cual se tomó la muestra total de los 20 trabajadores de la parte operativa. Se elaboró una encuesta del clima laboral y la capacitación con un total de 23 ítems en una escala de Likert, validados por dos expertos en la materia, eso nos ayudara a medir el desarrollo, actitud y compromiso de cada trabajador dentro de la empresa. En cuanto a los resultados se utilizaron análisis estadístico, según estadística de fiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,723 y 0,725 respectivamente aceptable. Para las variables clima laboral y capacitación también se procedió aplicando la correlación de Pearson teniendo como resultando un coeficiente correlación de 0.115 que se interpreta como una correlación positiva entre las dos variables, por lo tanto, existe una relación significativa entre el clima laboral y la capacitación en los colaboradores de una empresa de servicio de mantenimiento de equipos biomédicos.

PALABRA CLAVE: Colaboradores; Clima laboral; Empleador

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS:

- Aguado, J. (2012). *Clima Organizacional De Una Institución Educativa De Ventanilla Según La Perspectiva De Los Docentes*. (Tesis para Bachiller). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Aguilar, J y Marlo, O. (2015). *"plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015"*. (Título profesional). Universidad señor de Sipán. Lambayeque, Perú.
- Alonso, L. y Matta, M. (2011, pág. 153). *"impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (nrs) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical ciat- año 2010"*, (Título Profesional). Universidad Del Valle Cali, Colombia.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano basado a competencias*. México: Granica.
- Barrientos, V. (2016). *"la capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016"*. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Camacho, J. (2014) *"eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para Colaboradores de multiproyectos mazate"*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar Guatemala, Guatemala.
- Chiavenato (2001, p.314) *Administración Teoría, proceso y práctica*, 3ra Edición.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Criollo, L. (2014) *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.

1 Las citas y referencias fueron adaptados al estilo APA.

- Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mayurí J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, UNMSM, Lima, Perú.
- McMillan, J. & Schumacher, s. (2005). *Investigación Educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Paredes, M. y Reátegui, N. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. universidad privada de Pucallpa*. (Título profesional). Calleria- Pucallpa.
- 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.
- Quispe N. (2015). "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*." (Tesis Título Profesional). UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. Andahuaylas, Perú.
- Ramírez, A. (2014). "*Capacitación y desempeño laboral de los Empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas*". (Título de Maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Sierra, M. (2015). "*El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, a.v.*" (Título GRADO). Guatemala - Guatemala.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- William B. Werther (2008, p. 433) *Administración de Recursos Humanos*