



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Hernández Tapullima, Wency German (ORCID: 0000-0002-7623-6373)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, que son impulsores de hacer realidad mis sueños y apoyarme constantemente para lograr todas mis metas y no caer en la adversidad., también a mi enamorada por ser parte del propósito de lograr todos los grados académicos en la carrera universitaria.

Pero sobre todo este avance me lo dedico porque soy merecedor de todo lo que logro en mi vida.

Agradecimiento

A Dios, por seguir dándome la fuerza para llegar más allá de lo imposible, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y a todos los que me apoyaron y alentaron para seguir adelante.

También agradezco a cada uno de mis docentes; ya que, sin ellos no hubiera podido llegar hasta donde estoy ahora.

A mi asesor Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel por su apoyo en todo momento.

PÀGINA DE JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, Wency German Hernández Tapullima, identificado con DNI N° 73507461, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro 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, 24 de Noviembre Del 2019



Hernández Tapullima Wency German

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y Diseño de investigación	11
2.2 Operacionalización de variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas de instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	14
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

RESUMEN

La presente investigación está basada en la entidad pública Dirección Regional De Educación Ica, dedicada a mejorar las actividades educativas de toda la región, por lo cual el objetivo de la investigación es demostrar la relación de la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica, 2019. Chiavenato (2014) hace referencia que la capacitación es una herramienta de educación mediante el cual se establece objetivos a un corto plazo, la cual se aplica de manera organizada y en base a procesos, lo cual beneficiara a los colaboradores y organización ya que ellos adquieren nuevos conocimientos y desarrollaran mejor sus capacidades. Munguía (2014) hace referencia que el conflicto es un tipo de confrontación verbal dentro de una organización en la cual se pone en manifiesto la posición de cada persona la cual quiere sus actitudes y actividades a cambio de que uno se beneficie, por algún interés en común o personal. La importancia de la investigación científica es que nos brindará ayuda para la mejora del estudio puesto que nos permitirá establecer contacto con la realidad de la institución a fin de que la podamos conocer mucho mejor, teniendo en cuenta que la investigación busca obtener conocimientos y solucionar problemas. En el presente proyecto de investigación se plantea utilizar una investigación descriptiva, ya que cuenta con un diseño no experimental con un corte transversal en la cual se sigue con un tipo aplicada de investigación. Finalmente se determinó que existe una relación positiva considerable entre la capacitación y los conflictos laborales demostrada por una correlación de Rho Spearman 0.826, además la sig. Es igual a $0.000 < 0.05$ en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que existe relación entre las variables capacitación y conflicto laboral en la entidad pública DREI, ICA 2019.

Palabras clave: Capacitación, Conflictos laborales, Programas de capacitación.

ABSTRACT

This research is based on the public entity Regional Directorate of Education Ica, dedicated to improving educational activities throughout the region, so the objective of the research is to demonstrate the relationship of training and labor disputes in the public entity DREI, Ica, 2019. Chiavenato (2014) makes reference that training is an educational tool through which short-term objectives are established, which is applied in an organized and process-based manner, which will benefit employees and organization as they acquire new knowledge and develop their abilities better. Munguía (2014) makes reference that the conflict is a type of verbal confrontation within an organization in which the position of each person is revealed, who wants their attitudes and activities in exchange for one benefiting, for some interest in common or personal. The importance of scientific research is that it will help us to improve the study since it will allow us to establish contact with the reality of the institution so that we can know it much better, taking into account that the research seeks to obtain knowledge and solve problems . In the present research project it is proposed to use a descriptive investigation, since it has a non-experimental design with a cross-section in which a type of applied research is followed. Finally, it was determined that there is a considerable positive relationship between training and labor disputes demonstrated by a correlation of Rho Spearman 0.826, in addition to the sig. It is equal to 0.000 <0.05 in that sense the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, so it is concluded that there is a relationship between the variables training and labor conflict in the public entity DREI, ICA 2019.

Keywords: Training, labor conflicts, training programs.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Corea del sur tuvo que sobrevivir con otras herramientas en un mercado globalizado, en su búsqueda visiono que la educación era la principal y potencial herramienta para proyectarse al mundo y así convertirlo en un país de potencia mundial. Bedoya y Casas (2013) según investigaciones manifiestan que a nivel mundial con estándares de calidad bastante altos y con un sistema educativo muy eficientes Corea del sur es el quinto país con los mayores estándares internacionales. Sus logros más notables se encuentran el alto rendimiento que tienen los estudiantes en múltiples pruebas internacionales, la capacitación integral y actualización a sus docentes y los grandes incentivos hacia la investigación científica. Esto gracias a la participación gubernamental que invirtieron más de 50 millones de dólares equivalentes a un 3% de su PBI. A nivel nacional según Ñopo, H. (2018) nos comenta que entre los años 2000 y el 2012 el monto total que el Perú invirtió en la educación creció poco a más de 60%, esto equivaldría a un 5% anualmente. Este indicador se desprende del Banco mundial, donde se encuentra toda la información de la inversión del gobierno hacia el sector educativo gracias al crecimiento del Producto Bruto Interno Peruano (PBI). Todo esto parece un gran salto para los docentes y estudiantes que respectivamente toman nuevos conocimientos mediante los niveles de capacitación, pero en realidad esto parece casi nada frente a las inversiones que se han hecho en todo el mundo hacia la parte más importante que es el sector educativo. A nivel local el proyecto de investigación se destinó el objetivo principal de evaluar la relación que tiene la capacitación con los conflictos laborales en la entidad pública DREI-ICA, con el paso de este periodo se quiere analizar las herramientas de mejora para poder tomar medidas correctivas y planeamientos estratégicos, para poder agregarle un valor extra al desarrollo de diversas capacitaciones competitivas obteniendo una mejora en el sistema organizacional y educativo. En la entidad pública DREI ICA podemos ver que la capacitación es una herramienta que no se estas implementada al 100% lo que puede ocasionar conflictos laborales que perjudicarían la productividad y buen funcionamiento de sus funciones en el rubro de la educación factor importante para la sociedad. Por consiguiente, para la problemática encontrada se desarrollará vías de solución para la entidad.

Antecedentes internacionales Días (2011) la investigación planteada tiene como objetivo adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados. Se utilizó una metodología de tipo hipotético deductivo,

cuenta con un nivel descriptivo correlacional, que fue de tipo aplicada, el diseño usado fue no experimental. Siendo considerada la población a los 145 colaboradores de la organización y la muestra fueron 113 empleados de la Comisión Federal de Electricidad. Llegando a la conclusión que hoy en día es de mucha relevancia contar en las organizaciones con un nivel de capacitación de los colaboradores altamente competitivo donde ellos puedan resolver problemas con facilidad y puedan tener un extraordinario nivel de desempeño.

Nowell (2015) tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la capacitación y el servicio brindado en los restaurantes Salón el Tucun y Pasaje Mediterráneo. Esta presentación tiene un diseño no experimental, tiene un nivel transaccional, la investigación es de un diseño aplicada y se usó un método hipotético deductivo. Asimismo, la población estudiada fueron 20 y 53 colaboradores y clientes respectivamente del restaurante Salon el Tucun y Paisaje Mediterraneo, la muestra de estudio fueron 20 meseros y 53 clientes. Se llegó a la conclusión que es de mucha relevancia la realización de capacitaciones a todos los colaboradores con la visión de que se puedan desarrollar y aporten con un buen clima laboral y de esta manera puedan mejorar el servicio brindado.

Gómez (2015) el objetivo fue la evaluación de los niveles de comunicación con el origen de conflictos que presentan los profesores y la gerencia de la institución durante el año escolar 2013-2014, en la U.E Sorocaima. El estudio fue de tipo aplicada, contando con un nivel descriptivo, un diseño de tipo no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 14 maestros que integran el personal docente, coordinadores y directivos de la institución y con muestreo de tipo censal, la muestra está compuesta por los mismos maestros del personal docente. Se concluyó que los gerentes escolares usan un dialogo indirecto, lo que se caracteriza como un dialogo en el que conlleva a evitar la resolución de los conflictos, de lo cual sobresale una comunicación poco asertiva con algunas características agresivas que interfieren en el clima laboral y toma de decisiones.

Antecedentes nacionales Umiña (2017) el objetivo del estudio fue establecer el nivel de relación que existe entre el desempeño laboral y el plan de capacitación en la organización para la mejor motivación de sus trabajadores. Este estudio es de tipo aplicada, tiene un diseño no experimental- transversal con nivel descriptivo-correlacional. Asimismo, la población está constituida por los trabajadores de la empresa ya la muestra obtenida es de un total 36 personas. Se llegó a la conclusión que contar con un plan estratégico de un buen nivel de capacitación puede solucionar múltiples conflictos en la organización, también dentro del

ambiente laboral, de las relaciones sociales en los grupos de la organización y la comunicación asertiva, logrando una productividad requerida por la organización y un excelente desvaloro de las actividades.

Briones (2016) el objetivo fue encontrar la relación que existe entre la comunicación dentro de la organización y el manejo de los conflictos encontrados en los colaboradores de la región, utilizando un nivel de estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo aplicada, pues las variables motivo de estudio se midieron en un determinado momento en los sujetos de estudio. La población estuvo constituida por los 74 colaboradores: enfermeras, doctores, auxiliares de enfermería y policías los cuales laboran en los diferentes servicios de la región Sanidad PNP. Llegando a la conclusión, que lo primordial en una organización son los manejos asertivos de comunicación en todo nivel jerárquico sin ningún tipo de discriminación, ya que teniendo como base fundamental la comunicación se podrán resolver cualquier tipo de conflictos manejándolos y solucionándolos inmediatamente sin ninguna repercusión.

Quispe (2017) se encontró como objetivo determinar cuáles son las maneras de afrontar los conflictos en el nivel interpersonal y a la vez su influencia hacia la productividad laboral de los colaboradores del área de enfermería, tuvo una población de 60 trabajadores, el tipo de la investigación es aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y un meto cuantitativo. De este modo el análisis arrojó que el 66,7% tuvo un nivel para afrontar los conflictos medio; asimismo, refiere que el 26,7% tuvieron un nivel para afrontar el conflicto alto y finalmente el 10% tuvo un nivel para afrontar conflictos bajo. Se llegó a la conclusión que en la actualidad toda organización debe proporcionar a sus colaboradores la herramienta fundamental de la capacitación para que puedan resolver conflictos y estén a un nivel mediante el cual puedan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar y de esta manera se mejora la productividad laboral.

Para hablar de la capacitación se debe emplear la teoría de Abrham Maslow : Maslow (2016) hace referencia a las necesidades del ser humano desde las más básicas hasta la necesidades de autorrealización, esta teoría tiene un nivel fundamental en las necesidades de las personas las cuáles son las necesidades sociales en donde intervine factores fundamentales para poder resolver conflictos dentro de un grupo, entre las relaciones personales, sociales y asociaciones con semejantes.

Capacitación, Chiavenato (2014) la capacitación es una herramienta de educación mediante el cual se establece objetivos a un corto plazo, la cual se aplica de manera organizada y en base a procesos, lo cual beneficiara a los colaboradores y organización ya que ellos adquieren nuevos conocimientos y desarrollaran mejor sus capacidades.

Para definir la variable capacitación se usó los siguientes artículos, Rubio y Gómez (2016) el objetivo en su artículo es hallar una mejora en la productividad y también en el rendimiento de sus trabajadores de acuerdo al modelo de capacitación; concluye en que la propuesta de un modelo de las capacitaciones debe equiparar la introducción de cada participante, el cual va a favorecer el crecimiento pedagógico.

Solarte y Oviedo (2014) en su artículo el cual tiene como objetivo implantar condiciones y procesos las cuales puedan facilitar la transferencia del aprendizaje en las organizaciones en general. En conclusión, se propone un modelo para crear programas formales de aprendizaje y enseñanza a nivel organizacional.

Gómez (2018) En su artículo el objetivo se profundiza principalmente en contextualizar el concepto de competencia profesional y en el cual se realiza un apropiado estudio de las competencias reflexivas de los docentes, lo cual el autor señala como conclusión que la competencia reflexiva se activa mediante un carácter pedagógico, funcional sobre el ejercicio de su profesión el cual engloba todas las competencias docentes.

Abarca (2016) el objetivo que se rescata es que los procesos de capacitación tienen que ser implantados antes de iniciar una etapa de productividad en los cuales serán acompañados y apoyados por las tecnologías de la información y la comunicación. En conclusión, el autor señala que los procesos son esenciales en cualquier tipo de implementación y desarrollo de cualquier actividad puesto que todo inicia mediante un eficiente proceso de la capacitación.

Jalo y Pérez (2015) En su artículo el objetivo es demostrar que la evaluación no es solo un instrumento de medición del desempeño sino por el contrario debe ser un proceso que proporcione información sobre la adquisición del conocimiento. Finalmente se concluyó en la investigación que la evaluación propone diferentes enfoques en relación a un mismo resultado, lo cual busca establecer relación directa entre la enseñanza y el aprendizaje.

Soares, Mendes y otros (2019) En su artículo tiene como objetivo que la eficacia colectiva está directamente relacionada con el rendimiento que puede tener cada persona en este caso

en los jugadores de baloncesto, de acuerdo al esfuerzo que puedan tener cada uno se verá reflejado en la evolución de sus capacidades. Conclusión, el nivel de eficacia de cada jugador deberá ser proporcionalmente directa al nivel de esfuerzo en los entrenamientos para poder pulir y aumentar sus habilidades y destrezas.

Berumen (2013) En su artículo el objetivo es describir que para un buen desempeño laboral es fundamental el adiestramiento y la capacitación es decir la formación para el trabajo. Conclusión, una buena capacitación es sumamente importante para mejorar los conocimientos de los trabajadores, que se verá reflejado en su desempeño laboral.

Álvarez (2018) el presente artículo se encontró como objetivo que en el caso chileno establecieron niveles estratégicos mediante procesos en el cual los indicadores median el desempeño de acuerdo al nivel de entrega en su labor; en conclusión, se obtuvieron resultados de un bajo nivel en los indicadores de la eficiencia pues estos se centran principalmente en la de tipo beneficio social a un nivel de calidad y eficacia.

Velásquez (2017) en su artículo científico el objetivo fue buscar el efecto del eTraining usado como una técnica de aprendizaje colaborativo para la productividad laboral de los trabajadores de las empresas privadas de México, para crear una propuesta de capacitación, en conclusión, los resultados obtenidos muestran una relación entre el rendimiento y las habilidades de los colaboradores mejorados después del tratamiento con la herramienta del eTraining.

Esterkin y Pons (2017) el objetivo en su artículo es analizar en manejo de las prácticas y la evaluación del control de calidad para este nuevo software ya que es un paradigma emergente que aún no se han establecido estándares para la evaluación. En conclusión, existen muchas recomendaciones sobre la metodología y secuencias que son necesarias para una buena evaluación sobre el control de la calidad de esta herramienta los cuales serán necesaria como propuestas para encarar los paradigmas de un futuro.

Para hablar de Conflicto laboral se debe de emplear la teoría de Simon y Darren (2012) indica que la calidad de vida es relacionada con el bienestar psicológico, lo cual conlleva a dos factores, el objetivo sobre condiciones laborales y el subjetivo sobre el estrés y satisfacción laboral. Mediante una escala que se realizó sobre calidad de vida laboral lo dividieron en 6 factores psicosociales: factor 1 trabajo y satisfacción laboral, factor 2

bienestar general, factor 3 interrelación trabajo-hogar, factor 4 estrés en el trabajo, factor 5 control en el trabajo y factor 6 condiciones laborales.

López (2013) hace referencia que el conflicto es un tipo de confrontación verbal dentro de una organización en la cual se pone en manifiesto la posición de cada persona la cual quiere sus actitudes y actividades a cambio de que uno se beneficie, por algún interés en común o personal.

Ortiz, Mora, et al (2018) En su artículo el objetivo fue el abordaje de los conflictos interpersonales que puedan presentar los estudiantes en la escuela. Lo cual concluye que si es posible lograr una mejoría en la comprensión del conflicto a través de capacidades y competencias argumentativas.

Lombardo (2003) objetivo del presente artículo respecto al conflicto entre relaciones se obtiene que este se manifiesta mediante un aspecto intrínseco e inevitable dentro de un contexto social. Lo cual el autor llega a la conclusión se debe optar por un análisis estructural de los conflictos de relación sobre el sistema internacional, sobre el estado, la sociedad y el individuo para así poder evitar los conflictos en las relaciones.

Ruiz (2013) según su artículo científico el objetivo de esta investigación fue delimitar la importancia que tiene la personalidad de los futbolistas con el rendimiento que tienen dentro del campo deportivo. Lo cual llevo a la conclusión que la personalidad es una esencia importante de un futbolista puesto que es la que va fortalecer y hacer crecer el rendimiento de los futbolistas mediante la experiencia con el pasar de los años.

Concepción (2010) según en su artículo el objetivo analizar efectos que provocan la visita al consejo genético sobre la percepción del riesgo en el paciente. Por lo cual el autor llego a la conclusión de que un tercio de los pacientes muestran malestar emocional lo que produce y reduce la sobreestimación del riesgo de padecer cáncer.

Martínez (2016) se encontró como objetivo, contribuir a las universidades para que puedan trabajar con una metodología cooperativa para que el alumnado adquiriera competencias como competencia de resolver conflictos. En conclusión, se entiende que cada problema es una oportunidad para aprender y potenciar las capacidades de desarrollo de las distintas competencias entre las que destacan la comunicación.

Camacho y Mayorga (2017) se pretende establecer cuáles son las consecuencias de los conflictos laborales entre los trabajadores, ya que la organización siempre está interesada en identificar, resolver, prevenir y controlar las causa de los mismos. En consecuencia, los conflictos laborales tienen diferentes puntos de ebullición uno de los más importantes es la comunicación, la falta de información y los obstáculos que se puedan tener al obtenerla.

La falta de información en una organización es la mala comunicación que existe dentro de un ambiente laboral ocasionando conflictos. Munguía (2014) hace referencia que las organizaciones están integradas por colaboradores los cuales comparten vínculos laborales, objetivos y también metas, lo que ocasiona que se genere algunos conflictos ya sea personal o grupo. Escudero (2011) refiere que el conflicto en un ambiente laboral por la falta de información se origina entre dos personas por sus diferencias entre sus puntos de vista, lo cual origina que la información se distorsione y no cumpla su objetivo principal

García (2015) el objetivo de este artículo fue encontrar la diferencia de los administradores al momento de diferenciar sus intereses personales o extrasociales y los sociales. En conclusión, el administrador tiene el deber de la lealtad con la sociedad la cual es la base que permite establecer abstenerse de realizar actos en la cual exista un conflicto de interés.

De Carlucci (2014) el objetivo principal hallar la razón fundamental por la cual los conflictos de intereses se presentan en las organizaciones. Llegando a la conclusión que los conflictos de intereses pueden presentarse entre un interés individual y uno colectivo, hay entonces conflicto de interés cuando el interés de varios o de muchos confluye un mismo bien.

Becerra (2017) en su artículo el objetivo es intervenir en el proceso de inicio de los conflictos de interés esto ocurre cuando el autor tiene vínculos con actividades o relaciones que de laguna manera influyen en su juicio de forma inapropiada. Conclusión un conflicto de interés es una situación en donde el juicio de una persona, tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario

das Neves, Carvalhinha, et al (2017) en su artículo el objetivo fue el estudio de las competencias para analizar el alcance de las competencias individuales de los consejeros de gestión. Conclusión los resultados del estudio mostraron un modelo teórico que indica un conjunto de competencias conductuales las cuales se suman a los estudios previos que se tuvieron.

Francisco, González (2015) en su artículo el objetivo es examinar el nivel de conflicto como rol y también el nivel de conflicto en el equipo como favorecedores o debilitadores de la eficacia colectiva. Conclusión, los resultados señalan que las percepciones sobre los conflictos de equipo pueden predecir la eficacia y también la productividad colectiva.

Ortiz (2016) en su artículo científico el artículo tiene como objetivo investigar la eficacia de los programas para una capacitación docente utilizando el modelo CIPP de Stufflebeam en etapas de producto y proceso. En conclusión, el programa de capacitación docente es eficaz y también promueve las competencias que algunos docentes necesitan para dictar cursos.

Solórzano (2015) conflicto de valor inicia cuando las organizaciones intentan imponer valores a otras personas o cuando solo se pueden aceptar como valores únicos los propios.

Castro, Flores, et al (2012) en su artículo se llegó al objetivo de describir e interpretar cuál es el proceso de cambio y construcción de creencias en la resolución de conflictos de los docentes. Conclusión, la comunicación entre los docentes es sumamente importante para que no se sientan auto suficientes y puedan desarrollar mejor sus actividades sin ningún tipo de conflicto en su área o centro donde desarrollen su actividad.

Pérez (2016) manifiesta en su artículo que se intenta establecer una relación entre dos conceptos diferentes el psicológico y el sociológico, desde el punto de vista psicológico se referencia la identidad y el sociológico se establece la religión, cultura y política, por lo tanto, la religión y la identidad son dos factores importantes del ser humano que serán aprendidas e incorporadas según su proceso cognitivo y la evaluación y decisión que puedan tomar.

Problema general, ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019?, Como Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica 2019?, ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica 2019?, ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica 2019?, ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica 2019? y ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica 2019?

La justificación teórica, Ñaupá, Mejía, Novoa, Villagomes (2014) debe indicar la relevancia que tiene la investigación de la problemática a desarrollar de una teoría científica, accediendo

a poder realizar innovaciones científicas para el cual es fundamental desarrollar un balance o estado de asunto del problema a investigar. Por consiguiente, en vista de los conocimientos plasmados en la investigación donde se justifica cada teoría mencionada y la relevancia que puede existir entre las dos variables, esta investigación se podrá utilizar como un modelo y sustento de la capacitación y conflicto laboral para cualquier tipo de organización que quiera obtener mayor información y satisfaga sus necesidades. La Justificación Práctica, Ñaupá et al (2014) se aplica cuando el avance en la investigación ayudara a resolver un problema o por lo menos, propondrá estrategias que se puedan aplicar para contribuir a su resolución. Este proyecto contiene información relevante mediante el cual se puede utilizar como una herramienta de información del cual se pueda hacer consultas y posteriormente las organizaciones puedan implementar un buen plan de capacitación para que de esta manera se pueda lograr una excelente calidad de servicio y sea aplicada en cualquier organización. Justificación Metodológica, Ñaupá et al (2014) ponen en manifiesto que la justificación metodológica se utiliza para poder determinar si el uso de técnicas o instrumentos de investigación ayudaran a otras investigaciones. En el presente proyecto se utiliza una investigación descriptiva, ya que cuenta con un diseño no experimental con un corte transversal en la cual se sigue con un tipo aplicada de investigación. Puesto que buscara demostrar la relación que tiene la capacitación con los conflictos laborales y aportara en conseguir resultados óptimos y muy favorables que a su vez permitirán usar nuevos procedimientos, métodos, instrumentos y métodos apropiados.

Hipótesis General, La capacitación se relaciona con los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019. Hipótesis Específicos, La capacitación se relaciona con los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica 2019, La capacitación se relaciona con los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica 2019, La capacitación se relaciona con los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica 2019, La capacitación se relaciona con los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica 2019 y La capacitación se relaciona con los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica 2019.

Objetivo general, Demostrar la relación de la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019. Objetivos específicos, Describir la relación de la capacitación y los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica 2019, Describir la relación de la capacitación y los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica

2019, Describir la relación de la capacitación y los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica 2019, Describir la relación de la capacitación y los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica 2019 y Describir la relación de la capacitación y los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño, Tipo y Nivel de Investigación.

2.1.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental es el estudio que se establece sin optar por alguna manipulación de alguna variable y en la cual los fenómenos se pueden observar en su entorno original.

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal porque las variables de estudio se correlacionan como se detalla en el contexto sin ninguna manipulación de las mismas.

2.1.2. Tipo De Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la aplicada. Hernández et al (2014) refiere que a la investigación aplicada también se le conoce como investigación eficiente y que ejecuta una directa ligación con una anterior, puesto que la investigación aplicada cuenta con un diseño directo a una ligación sujeta con descubrimientos y contribuciones teóricas, donde es aplicada a problemas auténticos.

2.1.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es el descriptivo correlacional porque se tiene como finalidad describir detalladamente el tema de estudio a través la técnica de recolección de datos sobre las variables de estudio. Hernández et al (2014) menciona que es de mucha relevancia el nivel de investigación puesto que la indagación descriptiva define de forma independiente y particular el objeto de estudio de las variables.

2.1.4 Método de investigación

El método que se ha utilizado en la investigación fue el Hipotético deductivo

2.2. Operacionalización de Variable

Variable 1 Capacitación, Dessler (2016) refiere que la capacitación es una herramienta se le otorga a los colaboradores para que puedan desarrollar nuevas habilidades que necesitan en su centro de labor. Es un proceso que todos los colaboradores antiguos y nuevos necesitan para realizar bien su trabajo.

Dimensión1: Programas de capacitación e Indicadores: Conocimientos, procesos y objetivos.

Dimensión 2: Evaluación de desempeño e Indicadores: Eficacia, rendimiento y eficiencia.

Dimensión 3: Control de resultados e Indicadores: Evaluación, análisis de resultados y acciones correctivas.

Variable 2 conflictos laborales Chiavenato (2014) refiere que el conflicto laboral es una enfermedad que contagia a todos los niveles de la organización lo que da comienzo a la antipatía y faltas de respeto por parte de grupos de colaboradores que imponen sus actos y a su vez imponer su poderío para beneficiar un individuo o beneficio personal y a la vez se asegura de que las otras personas no cumplan sus metas.

Dimensión 1: Conflicto de relación e Indicadores: Personalidad, percepción y comunicación.

Dimensión 2: Conflicto de información e Indicadores: Falta de información, Obstáculos de comunicación y información errónea.

Dimensión 3: Conflicto de intereses e Indicadores: Intereses, deseos y competencia.

Dimensión 4: Conflictos estructurales e Indicadores: Poder, comportamiento y desigualdad.

Dimensión 5: Conflicto de valores e Indicadores: Diferencia de criterios, creencias y religión.

“Capacitación y Conflictos Laborales en la entidad pública DREI, Ica, 2019”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e Instrumento
Capacitación	<p>Chiavenato (2014):</p> <p>La capacitación es un modelo educativo con objetivos a corto plazo, la cual se aplica de manera organizada y en base a procesos, por medio de las cuales los trabajadores adquieren nuevos conocimientos y desarrollan sus habilidades.</p>	<p>Determina que la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realiza su trabajo</p>	Programas de capacitación	Conocimientos	1,2,3	Ordinal	Encuesta
				Procesos			
				Objetivos			
			Evaluación de desempeño	Eficacia	4,5,6		
				Rendimiento			
				Eficiencia			
			Control de resultados	Evaluación	7,8,9		
				Análisis de resultados			
				Acciones correctivas			
Conflicto laboral	<p>López (2014)</p> <p>El conflicto es un tipo de enfrentamiento que puede surgir de varias formas, de relación, información, intereses, estructurales y de valores dentro de una organización en la cual cada persona quiere imponer su posición a cambio de que uno se beneficie por un interés personal o en conjunto.</p>	<p>La variable 2 (conflicto laboral) se midió mediante las dimensiones de conflictos de relación, conflictos de información, conflictos de intereses, conflictos estructurales y conflicto de valor. Además, se elaborará una serie de preguntas que intervienen de 15 ítems.</p>	Conflictos de relación	Personalidad	10,11,12	Ordinal	Encuesta
				Percepción			
				Comunicación			
			Conflictos de información	Falta de información	13,14,15		
				Obstáculos de comunicación			
				Información errónea			
			conflictos de intereses	Intereses	16,17,18		
				Deseos			
				Competencias			
			Conflictos estructurales	Poder	19,2,0,21		
				Comportamiento			
				Desigualdad			
			Conflicto de valores	Diferencia de Criterios	22,23,24		
				Creencias			
				Religión			

Tabla N°1 Cuadro de Operacionalización

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Ñaupá et al (2014) la población es el conjunto de universo del cual se está efectuando el estudio de investigación.

La población que se utilizó estuvo conformada por 50 trabajadores de la entidad pública DRE-ICA.

2.3.2. Muestra:

Según Hernández et al (2014) refiere que el nivel de la muestra de estudio es un subconjunto del universo de la población de la cual se está elaborando el desarrollo de la investigación.

El proyecto de investigación presento una muestra con la misma cantidad de trabajadores en su totalidad por lo cual se considera una muestra censal ya que se está optado por trabajar con el 100% de su población

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Para la presente investigación se ha determinado usar la técnica de la encuesta, que se realizara mediante el procedimiento de hacer preguntas directas a la muestra establecida el cual contiene la información exacta para la evaluación de ambas variables de estudio.

2.4.2 Instrumento

Se utilizó un instrumento de recopilación de datos denominando cuestionario que tiene un contenido de 24 preguntas que nacen de la relación de 8 dimensiones en la cual los resultados se obtendrán de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la entidad Pública DREI.

Hernández et al (2014) hace referencia que el cuestionario es un instrumento para la recolección de datos donde se precisa las preguntas que fueron elaboradas por cada variable, es una herramienta rápida y eficaz ya que su utilización ahorrara mucho tiempo al investigador.

2.4.3 Validez

Navarro (2014) la validez de un instrumento representa el grado de precisión que se obtiene mediante la medición que se realiza a las variables de estudio.

El instrumento de la presente investigación fue aprobado por expertos docentes en temas de Gestión de Organizaciones y metodología de la escuela de administración de la Universidad Cesas Vallejo, con la finalidad de que este en conformidad para la

investigación, el cual dieron su aprobación frente a las encuestas.

Tabla 2 Juicio de expertos

Nº	Expertos	Calificación Instrumento	Especialidad
1	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable	Investigador
2	Dr. Aliaga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
3	Dr. Alva Arce, Rosel César	Aplicable	Investigador
4	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable	Investigador

2.4.4 Confiabilidad

Navarro (2014) hace referencia a un instrumento de evaluación que nos proporciona los datos obtenidos sobre el análisis del instrumento que será medido lo cual produce resultados homogéneos.

La presente investigación mostrara los resultados mediante el programa estadístico SPSS, lo cual nos mostrara el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Tabla 3 Valor Alfa de Cronbach

Coefficiente	Confiabilidad
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Se realizó la prueba piloto de 29 colaboradores que no son mi muestra, que posteriormente serán analizados por el programa estadístico SPSS, el cual arrojará los resultados del coeficiente del Alfa de Cronbach, utilizando la escala de Likert que cuenta con 5 categorías las cuales han sido

procesadas y registradas por el programa.

Tabla 4 Coeficiente Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	29	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	29	100.0

Tabla 5 Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.915	.912	24

Fuente: Elaborado en el sistema de SPSS vs 25

Interpretación:

El análisis estadístico del alfa de Cronbach tiene un valor de 0.915 donde se utilizó el programa SPSS vs 25 para procesar los datos obtenidos, se determina que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta

2.5. Procedimientos

1ra etapa: Preparación del material para la encuesta impresa

2da etapa: autorización de la empresa u organización para realizar la encuesta de la muestra correspondiente.

3ra etapa: Encuesta se presenta la información

2.6. Métodos de análisis de datos

El presente proyecto de investigación utilizo el programa estadístico SPSS 25 para el análisis de los datos y posteriormente obtener los resultados del Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento lo cual ayudara a proporcionar datos para proceder con el presente estudio.

Los resultados que se obtengan serán representados por las tablas y gráficos por cada dimensión de estudio. Para concluir, se realizará la prueba de Spearman en la cual se procederá a analizar si la hipótesis de investigación se procederá a aceptar o rechazar y finalmente de acuerdo a los resultados se procederá a la elaboración de las conclusiones.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue desarrollada con total credibilidad, ya que la información desarrollada se ha citado con sus respectivos autores, no cuenta con ningún tipo de manipulación de los resultados, datos y teorías por lo cual se busca que la presente investigación cuente con resultados realmente objetivos.

La investigación por consiguiente no cuenta con ningún tipo de plagio.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Para determinar la prueba de normalidad y análisis de los datos en las pruebas de hipótesis, mediante el contraste de normalidad Shapiro will, debido a que los datos son 50.

Si $N \leq 50$, entonces se utiliza la normalidad de Shapiro wilk

H0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson)

H1: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

Regala de decisión

Si el valor de Sig < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si el valor de Sig > 0.05 se acepta de hipótesis nula (H1)

Tabla 6 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
CAPACITACIÓN	,950	50	,033
CONFLICTO LABORAL	,952	50	,043

Interpretación Variable 1 Capacitación

El contraste de normalidad de Shapiro Wilk determina que la variable Capacitación (Tabla 5) tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel

de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), entonces se establece que los datos no tienen una distribución normal.

Variable 2 Conflicto laboral

El contraste de normalidad de Shapiro Wilk determina que la variable Conflicto laboral (Tabla 5) tiene una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), entonces se establece que los datos no tienen una distribución normal.

3.2 Análisis descriptivo

Tabla 7 Dimensión 1: Programas de capacitación

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	26	52,0	52,0	52,0
	SIEMPRE	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a la encuesta sobre los programas de capacitación, el 52% considera que “casi siempre” los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus

conocimientos, mientras que un 48% manifiestan que “siempre” son importantes.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	2,0	2,0	2,0
	SIEMPRE	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Tabla 8 Dimensión 2: Evaluación de desempeño

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores sobre la influencia que aportarán las capacitaciones en su

desempeño laboral y mejorar sus competencias, el 2% considera que “casi siempre” son importantes y el 98% infiere que “siempre”.

Tabla 9 Dimensión 3: Control de resultados

CONTROL DE RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	21	42,0	42,0	42,0
	AVECES	24	48,0	48,0	90,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta, se aprecia que el 42% considera que “casi nunca” manejan buenos procesos de medición, el 48% infiere que “a veces” y el 10% manifiesta que “casi siempre” controlan de manera correcta los resultados.

Tabla 10 Dimensión 4: Conflictos de relación

CONFLICTOS DE RELACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	38	76,0	76,0	76,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados en la encuesta aplicada a los colaboradores, el 76% considera que “a veces” se sienten familiarizados con el ambiente laboral de la organización y mientras que el 24% aduce que “casi siempre”.

Tabla 11 Dimensión 5: Conflictos de información

CONFLICTOS DE INFORMACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	1	2,0	2,0	2,0
	CASI SIEMPRE	30	60,0	60,0	62,0
	SIEMPRE	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados sobre la encuesta aplicada a los colaborado, el 2% manifiesta que “a veces” existe un ambiente de confianza, mientras que el 60% aduce que “casi siempre” existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo y finalmente el 38% de los encuestados afirmaron que “siempre”

Tabla 12 Dimensión 6: Conflictos de intereses

CONFLICTOS DE INTERESES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	AVECES	36	72,0	72,0	80,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: Con respecto a la encuesta evaluadas a los usuarios de la entidad pública DREI, el 8% manifestó que “casi nunca” la organización realiza ascensos según el desempeño de los colaboradores, por otro lado, el 72% indican que “a veces” si utilizan el desempeño como un factor para la otorgación de ascensos, mientras que el 16% aducen que “casi siempre” y finalmente el 4% manifestaron que “siempre”.

Tabla 13 Dimensión 7: Conflictos estructurales

CONFLICTOS ESTRUCTURALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	34,0	34,0	34,0
	CASI NUNCA	20	40,0	40,0	74,0
	AVECES	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta acerca de si los colaboradores actúan según su beneficio, el 34% indica que “nunca” sucede eso en su área de trabajo, el 40% manifiesta que “casi

nunca” los colaboradores actúan de manera personal y finalmente el 26% de los encuestados adujeron que “a veces”.

Tabla 14 Dimensión 8: Conflictos de valor

CONFLICTOS DE VALOR					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	A VECES	33	66,0	66,0	72,0
	CASI SIEMPRE	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta, el 6% de los encuestados indicaron que “casi nunca” se respeta los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva entre compañeros, mientras que el 66% aducen que “a veces” sus pensamientos son respetados por el bien común de la organización y finalmente el 28% manifestaron que “casi siempre” son respetadas los pensamientos de sus compañeros.

3.3. Análisis inferencial

Hipótesis general

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos laborales.

H0: La capacitación no se relaciona con los conflictos laborales.

Regla de decisión

Nivel de sig. = error 5% = 0.05

Nivel de aceptación 95%; Z: 1.96

Decisión:

- Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (HI).
- Si $\alpha > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (HI).

Tabla 15 Coeficiente de correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).

Tabla 16 Correlación de las variables capacitación y conflicto laboral

		Correlaciones		
			CAPACITACIÓN	CONFLICTO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.826 como se observa en la tabla 14; y a su vez se muestra que el nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (HI). Se concluye que la capacitación tiene relación de manera positiva considerable con el conflicto laboral en la entidad pública DREI, Ica, 2019.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específicas 1

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos de relación en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

H0: La capacitación no se relaciona con los conflictos de relación en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

Correlaciones				
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	CONFLICTOS DE RELACIÓN
		Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTOS DE RELACIÓN	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.817 puntos por lo que se determina que existe una relación positiva considerable entre la variable capacitación y la dimensión

conflicto de relación y de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman, donde se evidencia que nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 2

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos de información en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

H0: La capacitación no se relaciona con los conflictos de información en la entidad pública DREI, ICA, 2019

Correlaciones				
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	CONFLICTOS DE INFORMACIÓN
		Coefficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	Coefficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.607 puntos por lo que se determina que existe una relación positiva media entre la variable capacitación y la dimensión conflicto

de información y de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman, donde se evidencia que nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	CONFLICTOS DE INTERESES
		Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTOS DE INTERESES	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.776 puntos por lo que se determina que existe una relación positiva considerable entre la variable capacitación y la dimensión conflicto de intereses y de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman, donde se evidencia que nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 4

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

H0: La capacitación no se relaciona con los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, ICA, 2019

		Correlaciones		
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	CONFLICTOS ESTRUCTURALES
		Coefficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTOS ESTRUCTURALES	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.754 puntos por lo que se determina que existe una relación positiva considerable entre la variable capacitación y la dimensión conflictos

estructurales y de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman, donde se evidencia que nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 5

HI: La capacitación se relaciona con los conflictos de valor en la entidad pública DREI, ICA, 2019.

H0: La capacitación no se relaciona con los conflictos de valor en la entidad pública DREI,

ICA, 2019

		Correlaciones		
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN		CAPACITACIÓN	CONFLICTOS DE VALOR
		Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONFLICTOS DE VALOR	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.621 puntos por lo que se determina que existe una relación positiva media entre la

variable capacitación y la dimensión conflictos de valor y de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman, donde se evidencia que nivel de significancia bilateral 0.000 es menor que el valor de p 0.05. entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Primera

Se tuvo como objetivo general demostrar la relación de la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Además de acuerdo a los resultados ambas variables poseen una correlación de 0.826, lo cual indica que las variables poseen una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica 2019. Según Días (2011) la investigación planteada tiene como objetivo adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados. Se utilizó una metodología de tipo hipotético deductivo, cuenta con un nivel descriptivo correlacional, que fue de tipo aplicada, el diseño usado fue no experimental. Siendo considerada la población a los 145 colaboradores de la organización y la muestra fueron 113 empleados de la Comisión Federal de Electricidad. Por ende, se coincide con la conclusión de la tesis de Días, que hoy en día es de mucha relevancia contar en las organizaciones con un nivel de capacitación de los colaboradores altamente competitivo donde ellos puedan resolver problemas con facilidad y puedan tener un extraordinario nivel de desempeño.

Segunda

Se propuso como primer objetivo determinar la relación entre la capacitación y el conflicto de relación de la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Considerando que la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación poseen una correlación de 0.817, lo cual indica que las variables poseen una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica 2019. Umiña (2017) el objetivo del estudio fue establecer el nivel de relación que existe entre el desempeño laboral y el plan de capacitación en la organización para la mejor motivación de sus trabajadores. Este estudio es de tipo aplicada, tiene un diseño no experimental- transversal con nivel descriptivo-correlacional. Asimismo, la población está constituida por los

trabajadores de la empresa ya la muestra obtenida es de un total 36 personas. En consecuencia, se coincide con la conclusión de Umiña, lo cual indica que contar con un plan estratégico de un buen nivel de capacitación puede solucionar múltiples conflictos en la organización, también dentro del ambiente laboral, de las relaciones sociales en los grupos de la organización y la comunicación asertiva, logrando una productividad requerida por la organización y un excelente desvaloro de las actividades.

Tercera

Se propuso como segundo objetivo determinar la relación entre la capacitación y el conflicto de información de la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Considerando que la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación poseen una correlación de 0,607, lo cual indica que las variables poseen una correlación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica 2019. Quispe (2017) se encontró como objetivo determinar cuáles son las maneras de afrontar los conflictos en el nivel interpersonal y a la vez su influencia hacia la productividad laboral de los colaboradores del área de enfermería, la población estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería el tipo de la investigación es aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y un meto cuantitativo. De este modo el análisis arrojó que el 66,7% tuvo un nivel para afrontar los conflictos medio; asimismo, refiere que el 26,7% tuvieron un nivel para afrontar el conflicto alto y finalmente el 10% tuvo un nivel para afrontar conflictos bajo. Por ende, se coincide con la conclusión de Quispe, que en la actualidad toda organización debe proporcionar a sus colaboradores la herramienta fundamental de la capacitación para que puedan resolver conflictos y estén a un nivel mediante el cual puedan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar y de esta manera se mejora la productividad laboral.

Cuarta

Se propuso como tercer objetivo determinar la relación entre la capacitación y el conflicto de intereses de la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Considerando que la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación poseen una correlación de 0,776, lo cual indica que las

variables poseen una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica 2019. García (2015) el objetivo de este artículo fue encontrar la diferencia de los administradores al momento de diferenciar sus intereses personales o extrasociales y los sociales. En conclusión, se coincide con lo expresado por el autor, el administrador tiene el deber de la lealtad con la sociedad la cual es la base que permite establecer parámetros para poder abstenerse de realizar actos en la cual exista un conflicto de interés.

Quinta

Se propuso como cuarto objetivo determinar la relación entre la capacitación y los conflictos estructurales de la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna. Considerando que la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación poseen una correlación de 0,754, lo cual indica que las variables poseen una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica 2019. Briones (2016) el objetivo fue encontrar la relación que existe entre la comunicación dentro de la organización y el manejo de los conflictos encontrados en los colaboradores de la región, utilizando un nivel de estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo aplicada, pues las variables motivo de estudio se midieron en un determinado momento en los sujetos de estudio. La población estuvo constituida por los 74 colaboradores: enfermeras, doctores, auxiliares de enfermería y policías los cuales laboran en los diferentes servicios de la región Sanidad PNP. Finalmente se llega a coincidir con la conclusión de Briones, que lo primordial en una organización son los manejos asertivos de comunicación en todo nivel jerárquico sin ningún tipo de discriminación, ya que teniendo como base fundamental la comunicación se podrán resolver cualquier tipo de conflictos manejándolos y solucionándolos inmediatamente sin ninguna repercusión.

Sexta

Se propuso como cuarto objetivo determinar la relación entre la capacitación y los conflictos de valor de la entidad pública DREI, Ica 2019. Mediante la prueba de Rho Spearman se muestra que el nivel de significancia bilateral es de 0.000 es menor que el valor de p 0.05,

por ende, se acepta la hipótesis alterna. Considerando que la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación poseen una correlación de 0,621, lo cual indica que las variables poseen una correlación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), indicando que existe relación entre la capacitación y los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica 2019. Pérez (2016) manifiesta en su artículo que se intenta establecer una relación entre dos conceptos diferentes el psicológico y el sociológico, desde el punto de vista psicológico se referencia la identidad y el sociológico se establece la religión, cultura y política, por lo tanto se coincide con la conclusión de Pérez, la cual nos indica que la religión y la identidad son dos factores importantes del ser humano que serán aprendidas he incorporadas según su proceso cognitivo su evaluación y posteriormente para la decisión que puedan tomar.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas están en concordancia con nuestros objetivos, hipótesis, marco teórico y la aplicación de instrumentos.

5.1. Se ha determinado que existe una relación positiva considerable de 0.826 puntos entre las variables capacitación y conflicto laboral en la entidad pública DREI, Ica 2019.

5.2. Se ha determinado que existe una relación positiva considerable de 0.817 puntos entre la variable capacitación y la dimensión conflicto de relación en la entidad pública DREI, Ica 2019.

5.3. Se ha determinado que existe una relación positiva media de 0.607 puntos entre la variable capacitación y la dimensión conflicto de información en la entidad pública DREI, Ica 2019.

5.4. Se ha determinado que existe una relación positiva considerable de 0.776 puntos entre la variable capacitación y la dimensión conflicto de intereses en la entidad pública DREI, Ica 2019.

5.5. Se ha determinado que existe una relación positiva considerable de 0.754 puntos entre la variable capacitación y la dimensión conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica 2019.

5.6. Se ha determinado que existe una relación positiva media de 0.621 puntos entre la variable capacitación y la dimensión conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica 2019.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. El conflicto laboral es un punto muy relevante para las organizaciones, por lo cual existe la capacitación el cual tiene un papel demasiado relevante en una actualidad globalizada, ya que implementando esta herramienta se podrá lograr tener éxito tanto profesional como empresarial y finalmente lograran tener una mejor productividad.

6.2. Se debe determinar que para que no exista un conflicto de relación en la organización de sebe trabajar para mejorar el ambiente laboral puesto que es desde ese momento donde se originan los conflictos laborales.

6.3. Los conflictos de información se deben evitar generar puesto que si no existe un nivel de confianza entre compañeros de trabajo generara desconfianza entre los colaboradores y podría perjudicar a la entidad

6.4. Los programas de capacitación brindan un alto porcentaje en el éxito de una organización con su herramientas y conocimientos que se les podrá brindar a los colaboradores.

6.5. Si los colaboradores están bien capacitados y realizan sus labores eficazmente no tendrán ningún tipo de conflicto de intereses puesto que se ganan sus merecimientos por el nivel de desempeño y productividad que muestran.

6.6. en los conflictos estructurales se puede analizar el comportamiento de los colaboradores y así poder determinar las herramientas necesarias para corregir esas aptitudes y de esa manera conllevar a la organización en conjunto al éxito.

6.7. En los conflictos de valor lo fundamental es respetar ideas y pensamientos de todos los colaboradores de la organización buscando una convivencia asertiva entre todos para poder evitar cualquier tipo de problema y sobre todo poder tener un ambiente de trabajo saludable.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2018). “*Management by results in policies for overcoming poverty in Chile*”. 16(28), 13-39. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2138469817?accountid=37408>
- Abarca, Y. (2016). “*Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral*”. Revista De Lenguas Modernas, (25), 343-354. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1861770488?accountid=37408>
- Becerra, D. (2017). “*Conflicts of interest and scientific publications*”. Revista Científica Ciencia Medica. Universidad Mayor de San Simon Cochabamba. ISSN 1817-7433 Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4260/426052512001.pdf>
- Bedoya, J. y Casas, A. (2015) “*La educación como motores de desarrollo de corea del sur*”. 2da ed. Colombia.
- Berumen, M. (2013) “*labor qualification and training in the mexican law*”. Revista De Derecho, (41), 85-105. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1509070543?accountid=37408>
- Briones, K. (2016) “*Relación entre comunicación organizacional y manejo de conflictos con los colaboradores de la región sanidad PNP Cajamarca, 2016*”. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. UPN. Perú.
Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10909/Briones%20Salda%c3%b1a%2c%20Karla%20Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). “*Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*”. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Castro, P., Flores, A., Lagos, A., Porra, C., & Narea, M. (2012). “*Self-effectiveness for Resolving Conflicts among Teachers*”. Educación y Educadores, 15(2), 265-288. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1323499255?accountid=37408>

- Chiavenato (2014) “*Bateria de competencias laborales, nivel administrativo B*”. PSICORE, Guatemala.
- Das Neves, C., Carvalhinha, U., Muritiba, M., & Muritiba, N. (2017). “*Diagnosing and analyzing of board directors' competences*”. *Revista De Administración De Empresas*, 57(5), 453-469. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020170504>
- De Carlucci, A. (2014). “*Conflict Of Interest And Bioethics*”. *Journal International De Bioéthique*, 25(2), 51-77,170-171. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1566818191?accountid=37408>
- Días, R. (2011). “*Capacitación y desempeño laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos-Linares Nuevo León*”. México Universidad de Montemorelos. Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/88>
- Easton, S. & Van, L. (2012). “*Anonymous Small University Staff Survey*”. Unpublished Research Report Portsmouth; QoWL Ltd.
- Esterkin, V., & Pons, C. (2017). “*Quality evaluation in software development model driven by models*”. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingenieria*, 25(3), 449-463. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1954859025?accountid=37408>
- Francisco M., González, I., & Sánchez, M. (2015). “*Role conflict and team conflict as debilitators of collective efficacy*”. *Revista De Psicología Del Deporte*, 24(1), 171-176. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2258244791?accountid=37408>
- Fuquen, M. (2003). “*Los conflictos y las formas alternativas de resolución*”. *Revista Humanidades Tabula Rasa*. Universidad colegio Mayor de Cundinamarca. ISSN: 1794-2489. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

- García, M. (2015) “*Conflict Of Interests Of Directors And Its Application In The Management Of Privileged Information*”. Revista e-Mercatoria, 14(1) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1944322573?accountid=37408>
- Gómez, B. (2015). “*La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar*”. Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias de la Educación. Dirección de Postgrado. Venezuela. Tesis elaborada para obtener el grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educacion. Recuperado de: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2080/1/bgomez.pdf>
- Gomez, M. (2018). “*The key reflexive competence of teacher professionalization*”. Voces De La Educación, 3(5), 91-103. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2190143837?accountid=37408>
- González , M. (2010). “*Percepción de riesgo, percepción de control y malestar emocional en consejo genético*”. Psicooncología, 7(2), 467-468. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/853503602?accountid=37408>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). “*Metodología de la Investigación*”. (6ta ed.). México: McGRAW-HILL
- Jalo, M. L., Pérez Albizú, C., & Piris, G. (2015). “*Un cambio de paradigma en la evaluación: De los tests tradicionales a la evaluación de desempeño*”. Puertas Abiertas, (11) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1944305666?accountid=37408>
- Lombardo, P. (2003). “*La resolución de conflictos en las relaciones internacionales: El debate pendiente*”. Estudios Internacionales, 36(143), 69-89,4. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/224119563?accountid=37408>
- Martínez, M. (2016). “*Towards an effective solution of conflicts in University classrooms: examples through the cooperative debate*”. Zona Próxima, (24) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1836758306?accountid=37408>
- Munguía, S. (2014). “*Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa*

de asistencia privada”. (Tesis para obtener título de Licenciada en Psicología).
Universidad Nacional Autónoma, México.

Maslow, A. (2016) “*La pirámide de Maslow. Conozca las necesidades humanas para triunfar*”

Montoya, M. (2013). “*Los conflictos de familia: ¿conflictos de autoestima?*”. *Estudios De Derecho*, 70(155), 155-171. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1558845768?accountid=37408>

Nowell, C. (2015). “*Capacitación y Servicio al Cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tucun y Pasaje Mediterráneo de la Zona 1 de Quetzaltenango)*”. México. Tesis de Pregrado para obtener el grado de licenciada. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez A. (2014). “*Metodología de la investigación: cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis*”. (4ta edición). Bogotá: Ediciones De La U, 2014.

Ñopo, H. (2018) “*Análisis de la inversión educativa en el Perú desde una mirada comparada*”. Ediciones Arteta E.I.R.L. LIMA.

Pérez, A. (2016). “*Religion as a collective identity: sociological relations between religion and identity*”. *Papeles Del CEIC*, 2016(2), 1-29. doi:<http://dx.doi.org/10.1387/pcelc.16178>

Quispe, M. (2017). “*Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco – 2016*”. Tesis para obtener el grado de licenciada en enfermería. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/579>

Rodriguez, A., Andino, M., Portilla, W., & Elmira, R. (2018). “*El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela*”. *Análisis*, 50(93), 287. doi: <http://dx.doi.org/10.15332/s0120-8454.2018.0093.01>

- Ruiz, R. (2013). “*Personalidad, edad y rendimiento deportivo en jugadores de futbol desde el modelo de costa y McCrae*”. *Anales De Psicología*, 29(3), 642-655.
doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.175771>
- Soares, A., Mendes, F., Caio, M., Palheta, C., Milan, F., Collet, C., . . . Carvalho, H. (2019). “*Variation in perceived collective efficacy among adolescent basketball players across 4-month competitive season*”. *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 19(1), 283-290. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/2252025939?accountid=37408>
- Solarte, M., & Oviedo, C. F. T. (2014). “*Transfer processes in training programs: a needed review*”. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 33(1), 31-48.
Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2100184031?accountid=37408>
- Solorzano, M(2014). “*Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección ADGG0308*”. IC editorial. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=6etBCwAAQBAJ&pg=PT284&dq=naturaleza+del+conflicto%2Bconflicto+de+relacion%2Binformacion%2Bestructurales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiH-PLa-5niAhURDq0KHUCYAUUsQ6AEILTAB#v=onepage&q=naturaleza%20del%20conflicto%2Bconflicto%20de%20relacion%2Binformacion%2Bestructurales&f=false>
- Umiña, B. (2017). *Plan de Capacitación y el desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú SAC. – San Borja 2016* (Tesis de Pregrado para obtener título de licenciada).
Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/398/1/UMINA%20FLOR%20BEATRIZ.pdf>
- Velásquez, A. (2017). “*eTraining: Collaborative Learning and Job Performance. Education in the Knowledge Society*”. 18(4), 53-73.
doi:<http://dx.doi.org/10.14201/eks20171845373>

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CAPACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI, ICA, 2019.
 Apellidos y nombres del investigador: Hernández Tapullima, Wency German
 Apellidos y nombres del experto: DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN HANSI

ASPECTOS POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS / SUG
CAPACITACIÓN	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	CONOCIMIENTOS	Los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus conocimientos.		✓		
		PROCESOS	Considera que el proceso de inducción es beneficioso para su aprendizaje.		✓		
		OBJETIVOS	La organización motiva a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos.		✓		
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	EFICACIA	Considera que las capacitaciones que recibió fueron efectivas para la mejor realización de su trabajo.		✓		
		RENDIMIENTO	Considera que las capacitaciones influyeron en su desempeño laboral.		✓		
		EFICIENCIA	Considera que el programa de capacitación fue desarrollado de manera óptima.		✓		
	CONTROL DE RESULTADOS	EVALUACIÓN	La información brindada en la capacitación le ayudó a aumentar sus conocimientos respecto a sus funciones laborales.		✓		
		ANÁLISIS DE RESULTADOS	Considera usted que el proceso que utiliza la organización para medir resultados son óptimos y beneficiosos.		✓		
		ACCIONES CORRECTIVAS	El proceso de capacitación fue relevante para mejorar la calidad del servicio que se brinda.		✓		
		PERSONALIDAD	Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo.		✓		
CONFLICTOS DE RELACIÓN	PERCEPCIÓN	Tiene la capacidad de concretar ideas laborales.		✓			
	COMUNICACIÓN	Se siente familiarizado con el ambiente laboral de su área de trabajo.		✓			
CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN	Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización.		✓		
		OBSTACULO DE COMUNICACIÓN	Existe un ambiente de confianza ante compañeros de trabajo.		✓		
		INFORMACIÓN ERRÓNEA	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de las actividades.		✓		
	CONFLICTOS DE INTERÉS	INTERESES DESEOS	Esta de acuerdo con las consecuencias del conflicto entre jefe y subordinado.		✓		
		COMPETENCIAS	Se siente contento con la remuneración percibida mensualmente.		✓		
	CONFLICTOS ESTRUCTURALES	PODER	La organización utiliza el desempeño como base para otorgar ascensos.		✓		
		DESIGUALDAD	El nivel jerárquico dentro de la organización es utilizado para la obtención de beneficios.		✓		
		CRITERIOS	Considera usted que los colaboradores actúan según su beneficio.		✓		
	CONFLICTOS DE VALOR	DIFERENCIA DE CRITERIOS	Cree usted que el trato que brinda su jefe dentro de su área de trabajo es selectivo.		✓		
		CREENCIAS	Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros.		✓		
FIRMA DEL EXPERTO	RELIGIÓN	Considera que los principios ideológicos de sus compañeros son impuestos en su área de trabajo.		✓			
		La organización obliga a sus colaboradores a tener la misma religión.		✓			

FECHA: 07 de 1 2019

Notas: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CAPACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI, ICA, 2019.
 Apellidos y nombres del investigador: Hernández Tapullima, Wency German
 Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA AYLE, ROCEL CÉSAR

ASPECTOS POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS / SUG
CAPACITACIÓN	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	CONOCIMIENTOS	Los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus conocimientos.				
		OBJETIVOS	Considera que el proceso de inducción es beneficioso para su aprendizaje. La organización motiva a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos.				
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	EFICACIA	Considera que las capacitaciones que recibió fueron efectivas para la mejor realización de su trabajo.				
		RENDIMIENTO	Considera que las capacitaciones influyeron en su desempeño laboral.				
		EFICIENCIA	Considera que el programa de capacitación fue desarrollado de manera óptima.				
	CONTROL DE RESULTADOS	EVALUACIÓN	La información brindada en la capacitación le ayudó a aumentar sus conocimientos respecto a sus funciones laborales.				
		ANÁLISIS DE RESULTADOS	Considera útil que el proceso que utiliza la organización para medir resultados son óptimos y beneficiosos.				
		ACCIONES CORRECTIVAS	El proceso de capacitación fue relevante para mejorar la calidad del servicio que se brinda.				
		PERSONALIDAD	Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo.	1= Nunca			
		PERCEPCIÓN	Tiene la capacidad de concretar ideas laborales.	2= Casi Nunca			
CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTOS DE RELACIÓN	COMUNICACIÓN	Se siente familiarizado con el ambiente laboral de su área de trabajo.	3= A veces			
		FALTA DE INFORMACIÓN	Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización.	4= Casi Siempre			
	CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	OBSTÁCULO DE COMUNICACIÓN	Existe un ambiente de confianza ante compañeros de trabajo.	5= Siempre			
		INFORMACIÓN ERRÓNEA	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de las actividades.				
		INTERESES DESEOS	Está de acuerdo con las consecuencias del conflicto entre jefe y subordinado.				
	CONFLICTOS DE INTERES	COMPETENCIAS	Se siente contento con la remuneración percibida mensualmente.				
		PODER	La organización utiliza el desempeño como base para otorgar ascensos.				
	CONFLICTOS ESTRUCTURALES	COMPORTAMIENTO	El nivel jerárquico dentro de la organización es utilizado para la obtención de beneficios.				
		DESIGUALDAD	Considera útil que los colaboradores actúan según su beneficio				
	CONFLICTOS DE VALOR	DIFERENCIA DE CRITERIOS	Cree usted que el trato que brinda su jefe dentro de su área de trabajo es selectivo. Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros.				
CREENCIAS		Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros.					
FIRMA DEL EXPERTO	RELIGIÓN	Considera que los principios ideológicos de sus compañeros son impuestos en su área de trabajo.					
		La organización obliga a sus colaboradores a tener la misma religión.					

FECHA: 05/06/19

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CARACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI, ICA, 2019. Apellidos y nombres del investigador: Hernández Tapullima, Wency German Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALIPIGA CARREA DAVID FERNANDO</i>			OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS / SUG	
CONFLICTOS LABORALES	CAPACITACIÓN	CONOCIMIENTOS PROCESOS	Los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus conocimientos.	1= Nunca 2= Casi Nunca 3 = A veces 4= Siempre 5= Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		OBJETIVOS	Considera que el proceso de inducción es beneficioso para su aprendizaje.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		EFICACIA	La organización motiva a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	CONTROL DE RESULTADOS	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	RENDIMIENTO	Considera que las capacitaciones fueron efectivas para la mejor realización de su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ANÁLISIS DE RESULTADOS	EFICIENCIA	Considera que las capacitaciones influyen en su desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			EVALUACIÓN	Considera que el programa de capacitación fue desarrollado de manera óptima.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			ACCIONES CORRECTIVAS	La información brindada en la capacitación le ayudó a aumentar sus conocimientos respecto a sus funciones laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFLICTOS DE RELACIÓN	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	PERSONALIDAD	Considera usted que el proceso que utiliza la organización para medir resultados son óptimos y beneficiosos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			PERCEPCIÓN	El proceso de capacitación fue relevante para mejorar la calidad del servicio que se brinda.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	PERSONALIDAD	Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
PERCEPCIÓN			Tiene la capacidad de concretar ideas laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>			
COMUNICACIÓN			Se siente familiarizado con el ambiente laboral de su área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
CONFLICTOS DE INTERÉS		CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN	Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			OBSTACULO DE COMUNICACIÓN	Existe un ambiente de confianza ante compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFLICTOS DE INTERÉS	INFORMACIÓN ERRÓNEA	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de las actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		INTERESES DESEOS	Está de acuerdo con las consecuencias del conflicto entre jefe y subordinado.		<input checked="" type="checkbox"/>			
CONFLICTOS DE ESTRUCTURALES	CONFLICTOS DE INTERÉS	COMPETENCIAS	Se siente contento con la remuneración percibida mensualmente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		PODER	La organización utiliza el desempeño como base para otorgar ascensos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMPORTAMIENTO	El nivel jerárquico dentro de la organización es utilizado para la obtención de beneficios.		<input checked="" type="checkbox"/>				
CONFLICTOS DE VALOR	CONFLICTOS DE ESTRUCTURALES	DESIGUALDAD	Considera usted que los colaboradores actúan según su beneficio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		CRITERIOS	Cree usted que el trato que brinda su jefe dentro de su área de trabajo es selectivo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO	RELIGIÓN	CREENCIAS	Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		RELIGIÓN	Considera que los principios ideológicos de sus compañeros son impuestos en su área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		La organización obliga a sus colaboradores a tener la misma religión.			<input checked="" type="checkbox"/>			
FIRMA DEL EXPERTO		FECHA: 10/06/2019						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: CAPACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI, ICA, 2019.
 Apellidos y nombres del investigador: Hernández Tapullima, Wency German
 Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLANTA ESTHER TEODORO

ASPECTOS POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS / SUG
CAPACITACIÓN	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	CONOCIMIENTOS	Los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus conocimientos.		✓		
		PROCESOS	Considera que el proceso de inducción es beneficioso para su aprendizaje.		✓		
		OBJETIVOS	La organización motiva a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos.		✓		
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	EFICACIA	Considera que las capacitaciones que recibió fueron efectivas para la mejor realización de su trabajo.		✓		
		RENDIMIENTO	Considera que las capacitaciones influyeron en su desempeño laboral.		✓		
		EFICIENCIA	Considera que el programa de capacitación fue desarrollado de manera óptima.		✓		
		EVALUACIÓN	La información brindada en la capacitación le ayudó a aumentar sus conocimientos respecto a sus funciones laborales.		✓		
	CONTROL DE RESULTADOS	ANÁLISIS DE RESULTADOS	Considera usted que el proceso que utiliza la organización para medir resultados son óptimos y beneficiosos.		✓		
		ACCIONES CORRECTIVAS	El proceso de capacitación fue relevante para mejorar la calidad del servicio que se brinda.		✓		
		PERSONALIDAD	Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo.		✓		
CONFLICTOS DE RELACIÓN	PERCEPCIÓN	Tiene la capacidad de concretar ideas laborales.		✓			
	COMUNICACIÓN	Se siente familiarizado con el ambiente laboral de su área de trabajo.		✓			
CONFLICTOS LABORALES	CONFLICTOS DE INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN	Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización.		✓		
		OBSTÁCULO DE COMUNICACIÓN	Existe un ambiente de confianza ante compañeros de trabajo.		✓		
		INFORMACIÓN ERRÓNEA	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de las actividades.		✓		
	CONFLICTOS DE INTERÉS	INTERESES DESEOS	Está de acuerdo con las consecuencias del conflicto entre jefe y subordinado.		✓		
		COMPETENCIAS	Se siente contento con la remuneración percibida mensualmente.		✓		
	CONFLICTOS ESTRUCTURALES	PODER	La organización utiliza el desempeño como base para otorgar ascensos.		✓		
		COMPORTEAMIENTO	El nivel jerárquico dentro de la organización es utilizado para la obtención de beneficios.		✓		
		DESIGUALDAD	Considera usted que los colaboradores actúan según su beneficio		✓		
	CONFLICTOS DE VALOR	DIFERENCIA DE CRITERIOS	Cree usted que el trato brinda su jefe dentro de su área de trabajo es selectivo.		✓		
		CREENCIAS	Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros		✓		
FIRMA DEL EXPERTO	RELIGIÓN	Considera que los principios ideológicos de sus compañeros son impuestos en su área de trabajo.		✓			
		La organización obliga a sus colaboradores a tener la misma religión.		✓			

FECHA: 10/06/19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

“CAPACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI”

OBJETIVO: Demostrar la relación de la capacitación laboral y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	S	CS
1	Los cursos adquiridos son relevantes para el desarrollo de sus conocimientos.					
2	Considera que el proceso de inducción es beneficioso para su aprendizaje.					
3	La organización motiva a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos.					
4	Considera que las capacitaciones que recibió fueron efectivas para la mejor realización de su trabajo.					
5	Considera que las capacitaciones influirán en su desempeño laboral.					
6	Considera que el programa de capacitación fue desarrollado de manera óptima.					
7	La información brindada en la capacitación le ayudó a aumentar sus conocimientos respecto a sus funciones laborales.					
8	Considera usted que el proceso que utiliza la organización para medir resultados son óptimos y beneficiosos.					
9	El proceso de capacitación fue relevante para mejorar la calidad del servicio que se brinda.					
10	Tiene la capacidad de resolver problemas dentro de su puesto de trabajo.					
11	Tiene la capacidad de concretar ideas laborales.					
12	Se siente familiarizado con el ambiente laboral de su área de trabajo.					
13	Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización.					
14	Existe un ambiente de confianza ante compañeros de trabajo.					
15	Facilito el intercambio de información con mis compañeros para el desarrollo de las actividades.					
16	Está de acuerdo con las consecuencias del conflicto entre jefe y subordinado.					
17	Se siente contento con la remuneración percibida mensualmente.					
18	La organización utiliza el desempeño como base para otorgar ascensos.					
19	El nivel jerárquico dentro de la organización es utilizado para la obtención de beneficios.					
20	Considera usted que los colaboradores actúan según su beneficio					
21	Cree usted que el trato que brinda su jefe dentro de su área de trabajo es selectivo.					
22	Respeto los diferentes pensamientos para llevar una convivencia asertiva con sus compañeros.					
23	Considera que los principios ideológicos de sus compañeros son impuestos en su área de trabajo.					
24	La organización obliga a sus colaboradores a tener la misma religión.					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE CONSISTENCIA : “ CAPACITACIÓN Y CONFLICTOS LABORALES EN LA ENTIDAD PÚBLICA DREI, ICA, 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	Demostrar la relación del estilos de liderazgos y los conflictos laborales en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	La capacitación se relaciona con los conflictos laborales en la entidad pública DREI, ICA, 2019	VARIABLE 1 Capacitación DIMENSIONES Programas de capacitación. Evaluación de desempeño. Control de resultados.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2 Conflictos laborales DIMENSIONES Conflictos de relación Conflictos de información. Conflictos de intereses. Conflictos estructurales Conflictos de valor.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta MÉTODO No experimental
a) ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	a) Describir la relación de la capacitación y los conflictos de relación en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	a) La capacitación se relaciona con los conflictos de relación en la entidad pública DREI, ICA, 2019.		
b) ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	b) Describir la relación de la capacitación y los conflictos de información en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	b) La capacitación se relaciona con los conflictos de información en la entidad pública DREI, ICA, 2019.		
c) ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	c) Describir la relación de la capacitación y los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	c) La capacitación se relaciona con los conflictos de intereses en la entidad pública DREI, ICA, 2019.		
d) ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	d) Describir la relación de la capacitación y los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	d) La capacitación se relaciona con los conflictos estructurales en la entidad pública DREI, ICA, 2019.		
e) ¿Cómo se relaciona la capacitación y los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica, 2019?	e) Describir la relación de la capacitación y los conflictos de valor en la entidad pública DREI, Ica, 2019.	e) La capacitación se relaciona con los conflictos de valor en la entidad pública DREI, ICA, 2019.		