



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La administración de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus  
S.A.C., Puente Piedra, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

YOSSELIN HILDA HUAMANI CHAICO (ORCID: 0000-0002-1848-3886)

**ASESOR:**

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

LIMA-PERÚ

2019


### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios quien me dio las fuerzas necesarias para alcanzar mis objetivos planteados, a mis padres y a mi hermano Danny por todo su apoyo incesante para continuar superándome en la vida.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios padre por ayudarme a cumplir mis anhelos, a mis padres por toda su tolerancia y sabios consejos, a mi hermano por no dejarme sola en momentos difíciles, y a mi novio por ser un buen compañero durante toda nuestra formación profesional.


## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : 107-PP-PP-02.02 Versión : 10 Fecha : 10.06.2019 Página : 1 de 2
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)  
YOSSELYN HILDA HUAMANI CHAICO cuyo título es:  
"LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPROTECCIÓN LABORAL EN EMPRESARIOS TOTALES S.A.S.C.  
PUENTE PIEDRA, 2019  
 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) diez y seis (letras).

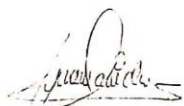
Los Olivos, 08 de julio de 2019

  
 .....  
**Dr. Carlos Alberto Garcia Palacios**  
**PRESIDENTE**

  
 .....  
**Mgtr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares**  
**SECRETARIO**

  
 .....  
**Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza**  
**VOCAL**



  
 Recibido conforme N° 70032179

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración de autenticidad

Yo HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA con DNI N° 70032771, 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 de ADMINISTRACION, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente proyecto de investigación 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, 08 de Julio del 2019

  
HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
Referencias	30
Anexos	35

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 01: Juicio de Expertos	16
Tabla N° 02: Resumen de procesamiento de datos	16
Tabla N° 03: Alfa de Cronbach	16
Tabla N° 04: Coeficientes de Fiabilidad	17
Tabla N° 05: Dimensión 1 Entorno favorable	18
Tabla N° 06: Dimensión 2 Prevención de conflictos	18
Tabla N° 07: Dimensión 3 Resolución de conflictos	19
Tabla N° 08: Dimensión 4 Estrés	19
Tabla N° 09: Dimensión 5 Acoso laboral	20
Tabla N° 10: Dimensión 6 Trastornos psicósomáticos	20
Tabla N° 11: Escala de correlación	21
Tabla N° 12: Hipótesis general	22
Tabla N° 13: Hipótesis específica 1	22
Tabla N° 14: Hipótesis específica 2	23

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura N° 01: Dimensión 1 Entorno favorable	18
Figura N° 02: Dimensión 2 Prevención de conflictos	18
Figura N° 03: Dimensión 3 Resolución de conflictos	19
Figura N° 04: Dimensión 4 Estrés	19
Figura N° 05: Dimensión 5 Acoso laboral	20
Figura N° 06: Dimensión 6 Trastornos psicósomáticos	20

## Resumen

El objetivo de la tesis ha sido Determinar la relación que existe entre la Administración de Conflictos y la Psicopatología Laboral, cuya teoría científica Administrativa fue la de Elton Mayo, quien establecía la Teoría de las Relaciones Humanas, la cual integra un movimiento de oposición a la teoría clásica de la administración. Nace la urgencia de erradicar la imponente postura de la falta de preocupación por el colaborador como persona del trabajo, evidenciada con la ejecución de estrategias rigurosas y específicas, a los cuales los trabajadores debían estar sometidos forzosamente. De ésta manera y paulatinamente se libera de esos conceptos rígidos y mecánicos de la antigua teoría (clásica), y se amolda a innovadores modelos de vida. La teoría establecida para la variable X es la de la Organización Internacional del Trabajo, la cual explica que “El manejo de conflicto a en el ámbito empresarial necesita considerar tres aspectos, tal como se muestran en lo siguiente: La generación de un entorno favorable, Prevención de conflictos y Resolución de conflictos”. Mientras que para la Variable Y, Fernández explica que La psicopatología laboral evalúa las alteraciones que surgen como consecuencia directa del desarrollo de un quehacer, así como las modificaciones que surgen a causa de la ausencia del mismo. Alguno de estos impedimentos son muy familiares. El estrés laboral por ejemplo, es una de las alteraciones psicológicas más populares de los últimos tiempos. El tipo de investigación fue Aplicada y la población estuvo conformada por los 50 trabajadores de Hipermercados Tottus Puente Piedra y la muestra fue censal. El instrumento que se ha utilizado fue el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados y el análisis respectivo se concluye que la Administración de Conflictos tiene relación con la Psicopatología Laboral en la empresa Hipermercados Tottus Puente Piedra S.A.C, probándose la hipótesis de estudio.

**Palabras clave:** administración, conflictos, psicopatología, trabajo.



## **Abstract**

The objective of the thesis has been to determine the relationship that exists between the Administration of Conflicts and the Labor Psychopathology, whose scientific scientific theory was that of Elton Mayo, who established the Theory of Human Relations, which integrates a movement of opposition to the classical theory of administration. The need arises to correct the strong position of the dehumanization of work, which appeared with the application of rigorous and precise methods, to which the workers had to be forcibly submitted. In this way and gradually is freed from these rigid and mechanical concepts of the old (classical) theory, and adapts to innovative models of life. The theory established for the variable X is that of the International Labor Organization, which explains that "The management of the conflict at the business level requires taking into account three interrelated issues, as presented below: The creation of a favorable environment, conflict prevention and conflict resolution". While for Variable Y, Fernández explains that Occupational psychopathology evaluates the alterations that arise as a direct consequence of the development of a task, as well as the modifications that arise due to the absence of it. Some of these impediments are very familiar. Work stress, for example, is one of the most popular psychological changes of recent times. The type of research was Applied and the population was made up of 50 workers from Tottus Puente Piedra Hypermarkets and the sample was census. The instrument that was used was the Likert type questionnaire. According the results and the respective analysis it is concluded that the Conflict Management has a relationship with the Labor Psychopathology in the company Tottus Puente Piedra S.A.C, testing the study hypotheses.

**Keywords:** administration, conflicts, psychopathology, work.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años y a nivel universal la administración de conflictos y las psicopatologías laborales han despertado el interés de observadores, empresarios y organizaciones en general. Esto, debido a los efectos que pueden tener en sus colaboradores y en las actividades que ellos realizan, y por ende en los resultados que la empresa pueda obtener al finalizar el periodo de ejercicio de trabajo. Es ahí donde radica su importancia, puesto que un deficiente manejo de los conflictos dentro de toda organización puede generar diversos trastornos psicosociales o también denominados “psicopatologías laborales” en los diversos miembros de la misma y traer consigo grandes pérdidas económicas y retrasos en los logros de los objetivos establecidos.

Estos temas generan mucha simpatía y ello se ve reflejado en las diversas conferencias que se llevan a cabo al rededor del mundo, así como también en la gran variedad de artículos y publicaciones especializadas. En efecto, forman temas de investigación amplios e innovadores, cuyos inicios se dieron en algunos países de Europa. En los países de alto desarrollo han evidenciado un gran interés por la formación y ejecución de una óptima administración de conflictos, con el propósito que los colaboradores perciban comodidad en sus trabajos y se eviten así diversos problemas que se puedan presentar.

Ahora bien, pese a lo explicado líneas arriba, en nuestro país son muy pocas las empresas que le están dando prioridad a este asunto, ya que consideran que lo único importante para ellos es la productividad óptima que cada colaborador debe de alcanzar. Mientras que en el rubro retail los establecimientos también denominados “Supermercados o Hipermercados”, miden y evalúan a grandes rasgos los conflictos que dentro de ellas se pueden suscitar formando equipos de clima organizacional y velando por el respeto de sus lineamientos de ética. En la mayoría de establecimientos estos equipos se forman con los mismos trabajadores de las diversas áreas de la tienda, y por esa misma razón no cuentan con algún espacio o área física a donde los trabajadores puedan acudir para cualquier consulta o asesoría y por ende, muchas veces solo atinan a reservarse cualquier inquietud o problema que tengan.

Es debido a ello que, es importante y favorable realizar estudios que ayuden a conocer cuáles son los beneficios que actualmente tiene la adecuada administración de conflictos dentro de las empresas; en qué consiste la psicopatología laboral y determinar qué relación existe entre ambas variables, para así establecer estrategias que conlleven a un

óptimo manejo de conflictos para un incremento de la productividad; y especialmente para lograr un ambiente de trabajo adecuado frente a un mercado altamente competitivo y voluble.

Archer, Moran, Garza, Zakrzewski, Martin, Chou y Mathews (2019). *Relación entre la gravedad de los síntomas, la comorbilidad psiquiátrica, el deterioro social / laboral y el suicidio en el trastorno de acaparamiento*. Su finalidad fue comprobar si las deficiencias en el funcionamiento social y laboral contribuyen a la discapacidad general del trastorno de la ansiedad. Se concluyó que la gravedad de la ansiedad se vinculan con el deterioro social / laboral, con la carga psiquiátrica y con el suicidio en esta población.

Ghavifekr, Nair y Ibrahim (2019). *La práctica de estrategias de gestión de conflictos en las escuelas primarias: un escenario de Malasia*. La primordial intención de esta aplicación fue reseñar las estrategias de manejo adoptadas por la administración de las escuelas en situación de conflicto. Se concluyó que la comunicación, la autoridad, las recompensas, los recursos, la personalidad, las relaciones humanas y la asignación de deberes son los principales factores que conducen a conflictos en escuelas.

Giudici, y Morselli (2019). *20 años en el mundo del trabajo: un estudio de trayectorias profesionales y salud (no estándar)*. Su objetivo fue investigar si las trayectorias ocupacionales discontinuas se asocian con niveles más bajos de salud mental. Se concluyó que las trayectorias ocupacionales se asocian con síntomas depresivos más altos, menor salud mental en el curso de la vida y menor salud durante los primeros 20 años de una persona en el mundo del trabajo.

Karakaş y Tezcan (2019). *La relación entre el estrés laboral, el conflicto entre la vida laboral y familiar y el desempeño de los trabajadores: un estudio de investigación sobre empleados de hostelería*. Su objetivo fue investigar la relación del conflicto del trabajo y familia, el estrés y el desempeño laboral que experimentan los empleados. Se concluyó que los conflictos entre la familia y el trabajo tienen un impacto en el desempeño de los empleados y en su estrés laboral.

Lahana, Tsaras, Kalaitzidou, Galanis, Kaitelidou y Sarafis (2019). *Gestión de conflictos en la enfermería del sector público*. Su objetivo fue investigar las fuentes de conflictos en la enfermería y las estrategias de manejo individual y de enfermería para la resolución de conflictos. Se concluyó que la forma más efectiva en la gestión de conflictos es mejorar la comprensión y aclarar los parámetros que estructuran la situación.

Shammugam y Marimuthu (2019). *¿El Conflicto del Equipo de Alta Gerencia impacta el desempeño de la empresa? Una revisión conceptual sobre grandes empresas en Malasia*. La idea de este artículo es registrar la conmovición del rasgo de conflicto en el cumplimiento de la empresa. Se concluyó que el conflicto en la alta gerencia tiene gran impacto en el desempeño, ya que tiende a dividir al equipo de trabajo.

Sherief (2019). *Elementos clave del clima organizacional que influyen en la creatividad de los empleados en el gobierno*. Su fin fue fichar si el ambiente organizacional interviene en el desenvolvimiento de los colaboradores en sus tareas laborales. La conclusión fue que existen componentes del clima organizacional que los trabajadores consideran necesarios para motivar la creatividad entre ellos, y por ende su desempeño.

Altalhi (2018). *Las diferencias potenciales de los estilos de manejo de conflictos interpersonales entre estudiantes sauditas y estadounidenses que estudian en los Estados Unidos cuando se enfrentan a conflictos*. Su finalidad fue explorar las peculiaridades en dirección de pugnas de estudiantes sauditas y estadounidenses. Se decidió que existieron reveladoras desemejanzas dentro de las dos fracciones en términos de conflicto y su gestión. Esta leve variación se debió fundamentalmente a aspectos relacionados a su cultura.

Bădițoiu y Stănescu (2018). *Un Enfoque Estratégico para los Sistemas de Gestión de Conflictos*. El objetivo de la investigación fue verificar si el conflicto organizacional conduce a gastos significativos, tanto visibles como invisibles para la empresa. En tal sentido la conclusión fue que el conflicto organizacional es inevitable, y por ende lleva a gastos significativos, para satisfacer las necesidades de cada organización y agreguen gran valor a través de la resolución de disputas y la implicación del destacamento gremial en ella.

Jacobsen y Engell (2018). *La prevención de conflictos como respuesta pragmática a una doble crisis: el intervencionismo liberal y Burundi. Asuntos Internacionales*. Su objetivo fue sustentar que la toma de generación de ideas como fuente de autoridad evidencia la prevención actual de conflictos como una estrategia de participación. Su conclusión fue que la prevención de conflictos en manera de control y generación de conocimiento está ligado a las consecuencias de poder trascendentes; con ello, es probable ver la prevención de conflictos como un método de respuesta a un problema.

Iqbal, Khalil y Khan (2017). *Percepciones de los maestros de secundaria sobre el papel de la educación en la resolución de conflictos sociales*. Su objetivo fue evaluar las percepciones de los docentes sobre el cometido del adiestramiento en el fallo de disputas. Se concluyó que la formación educativa relacionada a la resolución de conflictos sociales no existe en su sistema educativo y no brinda habilidades concretas para la resolución de conflictos sociales.

De Miguel Barrado y Prieto Ballester (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: el caso español*. Su objetivo fue analizar el concepto y los efectos del mobbing en la institución y en la comunidad. Concluyendo que a través del tiempo puede perjudicar al colaborador y por ello necesita acciones que corrijan un problema que continuamente tiene acrecentamiento presencia en el vigente orbe gremial.

Yasky, King y O'Brien (2016). *Resistencia, compromiso precoz y resultado en psicoterapia psicoanalítica de pacientes con trastorno psicossomático*. Su objetivo fue analizar e interpretar el fenómeno de la salud mental y su impacto en la condición física de una persona. Se llegó a la conclusión que es una prioridad la salud mental así como la integridad personal, la cual es un estado vital para el cuidado de la salud mental del individuo.

Gil-Monte, et al (2016). *Prevalencia de riesgos psicossociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana*. El objetivo central de investigación fue medir los aspectos psicossociales en el desempeño de los colaboradores de justicia para conocer la existencia de peligros psicossociales. La conclusión fue que se evidencia la presencia de trastornos psicossociales generados principalmente por el ambiente de trabajo y relaciones interpersonales, en tal sentido se recomienda tácticas de intromisión psicossocial que ayude a arreglar las situaciones en el centro de labores.

Lin, Lin, Cheng, Wu y Ou-Yang (2016). *Estrés laboral, agotamiento laboral y niveles de depresión: un estudio clínico de enfermeras de la unidad de cuidados intensivos pediátricos en Taiwán.*, su ideal fue examinar el nexo de la fatiga profesional y la depresión. Su conclusión fue que las correlaciones del estrés laboral con el agotamiento ocupacional y el nivel de depresión fueron todos positivos.

Ríos (2016). *Estrategias de Negociación y Gestión de Conflictos como Herramienta para los Gerentes*. El principal objetivo fue establecer si las capacidades de negociación y manejo de conflictos influyen en los gerentes y el desarrollo de estrategias

relacionadas a minimizar los conflictos existentes. La conclusión fue que Las MYPES del sector gráfico de Lima han evidenciado que en definitiva si existe relación entre las capacidades de negociación y manejo de conflictos, es por esa razón que se deben establecer estrategias asertivas para contrarrestar dicho problema y afianzar de manera positiva las familiaridades entre los miembros en el equipo de funciones.

Vallejo y Pérez (2016): *Estrés Vital: Variables Psicológicas Y Sociodemográficas Predictoras Del Malestar Emocional*. La distinguida meta fue comprobar la equivalencia que vive en medio de la habilidad presagiadora de las extensiones del temperamento más importantes con unos factores sociodemográficos relevantes en base al grado de signos de decaimiento y ansiedad mostrado en un número reducido de individuos con Trastorno Adaptativo (TA). La conclusión fue que se planteó como primera hipótesis que el neuroticismo tiene una relación positiva tanto con los signos de ansiedad y depresión, esta suposición se realizó al evaluar el total de la seleccionada muestra, mas únicamente de manera relativa teniendo en cuenta a cada grupo de manera independiente. El neuroticismo resultó tener una relación significativa con ambos tipos de síntomas en los integrantes de la muestra establecida.

Dorado, et al. (2015): *La Gestión Del Conflicto En La Intervención Social. Perspectiva desde el alumnado de trabajo social*. El principal objetivo fue comprender la relevancia y apreciación que brindan los alumnos a la capacitación en base al manejo formativo de conflictos cuando se termine su preparación educativa. La conclusión fue que todos los alumnos aprecian y califican como vital la capacitación en base al manejo estratégico de conflictos existentes para el desarrollo de un clima profesional adecuado. La gran mayoría valoró como estrategia más importante la negociación, ya que mediante ella ambas partes resultan favorecidas.

Lilly y Allen (2015). *Inflexibilidad psicológica y psicopatología en telecomunicaciones 9-1-1*. Su objetivo fue analizar la salud mental en las telecomunicaciones la cual fue poco estudiada en comparación con otros servicios de emergencia. Su conclusión fue que los resultados proporcionaron evidencia adicional de los efectos psicológicos de la exposición a traumas relacionados con el deber, incluida la exposición que es de naturaleza indirecta.

Villamediana, et al. (2015): *Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral*. El principal objetivo fue analizar de qué manera la variable inteligencia emocional influye en la formación moral y en las maneras de manejar los conflictos. La

conclusión fue que se puede deducir que los individuos de la muestra tienden a desenvolverse de manera esencialmente participativa y unida en la situación de enfrentar un problema interpersonal en el centro de labores. Adicional a ello, evidencian una predisposición a la resolución Del Conflicto.

Ruz (2017). *El impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las relaciones laborales. Interactuación y conflicto*. El objetivo fue identificar si TIC aportan a regular tensiones y a generar nuevas diferencias entre los partícipes sociales antes no conocidas. La conclusión fue que las TIC pueden contribuir a menguar problemas pero también a propiciar grandes desigualdades entre los individuos antes no conocidos. Es decir, las TIC pueden aportar a que el avance tecnológico represente una pérdida en logros sociales.

Bernal (2016). *Los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo y su relación con los trastornos musculoesqueléticos en los profesionales de enfermería de hospital: estudio CUPID*. El objetivo principal consistió en investigar y estimar la asociación de los principios de inseguridades psicosociales vinculados con la faena y las alteraciones musculoesqueléticas en las enfermeras y auxiliares de enfermería. Este trabajo de investigación presentó como conclusión que los resultados evidencian la repercusión de los aspectos de riesgos psicosociales vinculados con el centro de labores en la reiterada presencia de dolor en espalda y cervical en los profesionales de enfermería. Estos resultados muestran su respaldo a las evidencias científicas Publicadas.

Cremades (2016). *Repercusión del Estrés laboral sobre la atención de Enfermería, aplicada en la ciudad de Alicante: España*. El objetivo fundamental consistió en referir los factores que engendran estrés en los expertos de Enfermería. Esta tesis de investigación evidenció argumentos suficientes para la ejecución de una línea de investigación que integra las Psicopatologías laborales y Calidad de servicio, en ella se incluyen otros aspectos relacionados con el estrés laboral, la atención al cliente, entre otros aspectos inmersos en ella.

De León (2016). *Liderazgo y Conflictos Laborales en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A. en la ciudad de Quetzaltenango*. El objetivo principal se basó en identificar el escalón de vínculo que tiene el capitaneo y la resolución de conflictos laborales de los trabajadores. Esta tesis de investigación presentó como conclusión que hay concordancia dentro del capitaneo y las pugnas profesionales desde que un individuo brinda asesoría la cual no es una orden, sin embargo, eso puede conllevar a

que la persona asesorada sienta cierta incomodidad.

Say (2015). *Liderazgo Y Gestión De Conflictos Laborales en Librería A y M de Mazatenango, Suchitepéquez, en la ciudad de Quetzaltenango, 2015*. El objetivo principal consistió en determinar el grado de poder de la dirección en la intendencia de luchas sindicales; Este proyecto de investigación evidenció que existe un grado de influencia alto de la dirección en la gobernanza de luchas sindicales, en la medida que el líder guíe y establezca tácticas para resolver los conflictos que se generan de manera inevitable en la empresa de estudio, ello conllevará a solucionar o complicar el problema.

Gonzales y Guevara (2018). *Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores*. Estableció como vital propósito identificar el dominio de los Conflictos Laborales en el compromiso organizacional de sus trabajadores. Esta tesis de investigación evidenció las causas por la que se suscitan los conflictos laborales en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, son las listas de reclamos sin soluciones, remuneraciones fuera de tiempo a los colaboradores y ausencia a las normas laborales.

Peña y Portugal (2018). *La resolución de conflictos y el clima del aula de los estudiantes del V ciclo de la Institución Educativa Mayta Cápac*. La meta esencial consistió en resolver el vínculo del fallo de pugnas y el ambiente del salón de los aprendices del V semestre del centro de estudios. Esta tesis de investigación concluyó que el fallo de pugnas y el ambiente del salón presentan correlación positiva moderada con un valor de  $r=0.520$ , y su significancia es de 0.046.

Lima (2017). *Estrés Laboral y Discapacidad Cervical en el personal del Centro De Salud Miguel Grau, Chaclacayo, 2017*. El objetivo principal consistió en identificar la correlación de la fatiga ocupacional y la minusvalía cervical en los colaboradores. Este trabajo de investigación evidenció los fundamentos científicos para la ejecución de una guía de investigación e integración entre Psicopatologías laborales y Trastornos psicósomáticos, dentro de ella se encuentran variadas materias vinculadas con el estrés laboral, la discapacidad cervical, entre otros subtemas incluidos en ella.

Vela, Llanos y Manzano (2017). *Factores Que Influyen en Los Conflictos Laborales en Profesionales De Enfermería Hospital Regional "Hermilio Valdizan"*. Determinó como objetivo general el establecer si hay aspectos que propician los problemas laborales en el licenciado de Enfermería en la provincia de Huánuco. Esta tesis de investigación mostró que se asevera la transparencia propia del estudio, con sustento en el



análisis estadístico, realizados para las correlaciones sugeridas, las cuales resultaron significativas con un estamento de credulidad del 97%. Es decir, que se encuentra correlación de los factores como las interacciones entre personas, la atmósfera laboral y la motivación con los conflictos laborales.

Ruiz y Vega (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Estableció como objetivo principal el identificar la forma en la que influye la fatiga ocupacional en el rendimiento de los colaboradores del área administrativa de mando intermedio. Esta investigación mostró los sustentos científicos para la ejecución de un formato investigativo de unión entre Psicopatologías laborales y Gestión del talento humano, en ella se engloban otras disciplinas relacionadas con el estrés laboral, desempeño laboral, entre otros puntos incluidos en ella.

**De acuerdo a la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo**, esta teoría es conocida también como el liceo de humanidades de la gestión e integra un postulado que se opone a la filosofía tradicional de la gestión. Nace la urgencia de erradicar la imponente postura de la falta de preocupación por el colaborador como persona del trabajo, evidenciada con la ejecución de estrategias rigurosas y específicas, a los cuales los colaboradores tenían que estar sometidos de manera forzosa. Así y paulatinamente se liberta de aquellas definiciones rígidas y mecánicas de la anterior teoría (clásica), y se amolda a innovadores modelos de vida; las interacciones personales varían en un postulado tradicionalmente de Norteamérica, todo centrado a una libertad de definiciones administrativas más fuertes.

**De acuerdo a las Teorías relacionadas a la variable X: Administración de Conflictos**, Los conflictos son sucesos inevitables que surgen día a día en cualquier situación en la que nos encontremos (familiares, laborales, académicos, etc).

Ellos se originan por la naturaleza conflictiva propia de la persona ya que el ser humano es un animal social que reacciona a diversas situaciones, ya sea de competencia o contribución y cuya brusquedad recae en aspectos biológicos y psicológicos que permiten el surgimiento de conflictos, en la interacción de las personas, que surgen de una impresión desmedida y en una situación de vivencia social, denominada también como la cuna de problemas, donde el origen de fastidio más común son las personas que lo rodean. (Gómez, 2013, p. 9)

Es decir que los conflictos se dan por el simple hecho de tener alguna diferencia de

pensamiento o idea con los demás, esta puede ser influenciada por aspectos económicos, culturales, religiosos, entre otros. Para reforzar mejor ello:

El conflicto es inconsciente y no necesariamente tiende a ser malo, por lo que estos se pueden desarrollar de manera que se logren aumentar sus resultados favorables dentro del ambiente donde nacen. El conflicto puede inclinarse también a ser destructivo y generar factores que originen las relaciones antiamigables entre las diferentes unidades, (Grupos, personas, departamentos, etc.); sin embargo, también el conflicto trae aspectos positivos, despierta el interés y motiva al cambio personal, social y ayuda a formar identidades. El conflicto también ayuda a aprender nuevas maneras de actuar frente a los conflictos, crean óptimas relaciones permanentes y en definitiva, ayuda a evaluarnos introspectivamente y a los demás. (León, 2015, pp. 5-6)

Como se estableció, los conflictos no necesariamente pueden ser perjudiciales, puesto que con un adecuado manejo de ellos, los resultados que se obtendrán pueden ser sumamente positivos y beneficiosos.

Ahora bien, desde la perspectiva de organizaciones, la Organización Internacional del Trabajo (2013) explica que “El manejo de conflicto a en el ámbito empresarial necesita considerar tres aspectos, tal como se muestran en lo siguiente: La generación de un entorno favorable, Prevención de conflictos y Resolución de conflictos”. (p. 183)

En otras palabras, para poder realizar una adecuada administración de conflictos lo que toda organización debe de realizar es luchar por mantener un clima organizacional sumamente favorable, así como establecer un conjunto de procesos para anticipar y dar respuesta a diversos problemas que pudieran emerger dentro de toda organización.

#### **De acuerdo a las Teorías relacionadas a la variable Y: Psicopatología Laboral**

Para poder entender mejor este tema, Torres, et al. (2015) explica en primer lugar que la psicopatología es la “Ciencia en sí misma que busca establecer normas y políticas generales. Teniendo como punto de partida al individuo, es decir a la persona como tal, va fragmentándolo en funciones psíquicas (percepción, memoria, conciencia, etc.) y se separa de la curativa”. (p. 11)

Es decir, que la psicopatología está estrechamente relacionada con aspectos internos y profundos (emociones y sentimientos) Del ser humano inmersos en el cerebro del mismo. Para complementar este planteamiento:

Los factores psicosociales nacieron en la interacción social y está inmerso en una organización social e influyen a la institución mediante la impresión y las vivencias -los sistemas superiores nerviosos- y, en determinadas ocasiones y en personas específicas, pueden deducirse que son factor de padecimiento. Son sinónimos de organización social: La industria, banco, colegio, comunidad o familia. El sistema social es aquello que sucede en esa organización, como muestra tenemos: trabajo, educación, asistencia. (Kalimo, et al., 1988, p. 9)

Ahora bien, si bien la psicopatología es propia del individuo como tal, esta puede verse influenciada por agentes externos que logran alterar de una u otra forma a la persona. Uno de estos agentes puede ser el trabajo, el cual:

Es un factor fundamental de la vida, conforma el proceso que nos quita un gran número de horas, seguido del descanso, en tal sentido, las circunstancias y el ambiente en que se desarrollan las actividades relacionadas al trabajo deben ser las más adecuadas tanto en lo relacionado a la infraestructura, ambiente como los aspectos psicológicos. (Armas, et al., 2017, p. 121)

En suma, en la vida de toda persona que se encuentre inmerso en la población que trabaja, el centro laboral se convierte en la segunda “casa” de cada persona, puesto que pasan la mayor parte del día en él y por esa misma razón podría afectar el bienestar físico y mental de los mismos. En tal sentido Fernández (1998) explica que:

La psicopatología laboral evalúa las alteraciones que surgen como consecuencia directa del desarrollo de un quehacer, así como las modificaciones que surgen a causa de la ausencia del mismo. Alguno de estos impedimentos son muy familiares. El estrés laboral por ejemplo, es una de las alteraciones psicológicas más populares de los últimos tiempos. (p. 59)

En síntesis, la psicopatología laboral tiene que ver con la idea, percepción o concepto que cada persona tiene de su centro de trabajo (clima laboral, equipo de trabajo, preocupación de la empresa por sus colaboradores, etc), así como de la influencia que este último tiene en él, ya sea en su salud física como mental.

Problema general: ¿Cuál es la relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación del entorno favorable y la

psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019? ¿Cuál es la relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019?

Los resultados de la investigación permitieron a toda organización conocer de manera más precisa el nivel de correspondencia existente en la administración de conflictos y la psicopatología ocupacional que los jornaleros pueden desarrollar a lo largo de la ejecución de sus actividades cotidianas. En tal sentido, beneficia a toda aquella empresa que se preocupe no sólo en lograr una rentabilidad económica sino también un grato y amigable ambiente de trabajo. También ayuda a los trabajadores de las organizaciones a sentirse más cómodos en su centro de trabajo, así como también a sentir bienestar físico y psicológico. Finalmente, beneficia a las familias de los colaboradores de la empresa, puesto que estos se pueden sentir más animosos y a gusto, evitando generar problemas en el hogar por un mal día o problema laboral. Es por ello que esta investigación sirve de guía para toda organización que cuente con gran número de personal, con el fin de optimizar los resultados mediante el bienestar físico y mental de su equipo de trabajo. Finalmente, la investigación buscó ser una contribución al discernimiento de la condición contemporánea en el marco empresarial en lo que concierne a los temas de la administración de conflictos y la psicopatología laboral.

Objetivo general: Determinar la relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Objetivos específicos: 1. Determinar la relación del entorno favorable y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. 2. Determinar la relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Hipótesis general: Existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Hipótesis específicas: 1. Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. 2. Existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque: Cuantitativo**

Ríos (2017, p. 80): “Se define así porque los datos acopiados son susceptibles de cuantificar, para constatar filosofías”.

#### **2.1.2 Nivel: Descriptivo - Correlacional**

Ríos (2017, p. 81): “Pretende reseñar el proceder, peculiaridades y fragmentos del individuo en observación, ya sea en la contemporaneidad o posterioridad; a futuro se le denomina predicción”.

#### **2.1.3 Diseño metodológico: No Experimental de corte Transversal o Transeccional**

Según Ríos (2017, pp. 84-85) manifiesta que: “en esta tesis, no se adultera ninguna variable ni los datos acopiados”. Además, Ríos (2017) justifica que fue transversal, porque: “los datos se acopiaron en un único momento”.

#### **2.1.4 Tipo de investigación: Aplicada**

Como explica Ríos (2017) menciona que: “Los resultados y recomendaciones de la investigación pueden ser desarrolladas en situaciones específicas similares en cualquier organización”. (p. 80)

#### **2.1.5 Método de Investigación: Hipotético deductivo**

Bernal (2010) explica que “Se plantean hipótesis, las cuales se dan como verdaderas, hasta que los resultados de la investigación refuten o reafirmen lo establecido”. (p. 60)

### **2.2 Operacionalización de variables**

#### **2.2.1 Variables**

**2.2.1.1 Variable X: Administración de Conflictos**, según Organización Internacional del Trabajo (2013) explica que “El manejo de conflicto a en el ámbito empresarial necesita considerar tres aspectos, tal como se muestran en lo siguiente: La generación de un entorno favorable, Prevención de conflictos y Resolución de conflictos”. (p. 183)

**Dimensión 01: Entorno Favorable**, según Van y Savenije (2008): Conforman el grupo de agentes o situaciones que fomentan (o afectan a) el nivel del desarrollo de los procedimientos económicos y equipo de trabajo. Implica aspectos que ejercen en las diferentes áreas, a nivel nacional y en el ámbito mundial. (p. 96)

**Dimensión 02: Prevención de Conflictos**, es un grupo de diversas tácticas, que conllevan para tratar: Afianzar el ámbito de una circunstancia altamente combativa, librar la explosión de un problema potencial, Dar solución a conflictos que recientemente surgieron,

para que no se compliquen. (Grundmann y Stahl, 2002, p. 314)

**Dimensión 03: Resolución de Conflictos**, Jiménez (2016) define la resolución de conflictos como: Una expresión usada para precisar el grupo de respuestas positivas posibles, brindadas a un conflicto que haya surgido. (p. 32)

Los indicadores de la variable X Administración de conflictos son: Clima organizacional, Relaciones interpersonales, Instalaciones adecuadas, Compromiso, Capacitación, Empatía, Negociación, Arbitraje y Conciliación.

**2.2.1.2 Variable Y: Psicopatología laboral**, para Fernández (1998): La psicopatología laboral analiza los trastornos que surgen como resultado directo de la ejecución de una actividad, así como los cambios que se originan a raíz de la falta del mismo. Algunos de estos inconvenientes son muy conocidos. El estrés laboral, el mobbing, los trastornos psicosomáticos por ejemplo, forman probablemente los trastornos psicológicos más analizados de los últimos tiempos. (p. 59)

Es decir que el bienestar de los colaboradores depende del ambiente en que se desempeñan, así como de las personas que las rodean.

**Dimensión 1: Estrés**, Chiavenato (2009) establece que: La definición de estrés está muy vinculada a la acumulación de alteraciones y nostalgia en los seres humanos de determinados acontecimientos que surgen o suceden en la empresa y en su contorno. La palabra suele emplearse para detallar la preocupación que sienten, lo cual afecta su desempeño, y principalmente su salud. (p. 399)

**Dimensión 2: Acoso Laboral**, Cobo (2013) establece que: Es una circunstancia en la que un individuo manifiesta una agresión psicológica radical, de manera continua y frecuente, en un lapso de tiempo largo a otro individuo o individuos en el área de operaciones, con el objetivo de arruinar su imagen, incomodar el desarrollo de sus funciones y obtener al final que ese individuo o individuos acaban dejando su centro de labores. (P. 9)

**Dimensión 3: Trastornos Psicosomáticos**, Academia de Preparación Pir (2015) dice que es “la alteración de la interacción de las experiencias afectivas y cognitivas. Se diferencia de la motricidad en que ésta última se refiere únicamente a la función muscular”. (P. 61)

Los indicadores de la variable Y Psicopatología laboral son: Tensión crónica, Problemas cotidianos, Ansiedad, Violencia, Aislamiento y negación de la comunicación, Precarización de las condiciones de trabajo, Dolores musculares, Dificultades respiratorias y Molestias digestivas.

## 2.2.2 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable X: Administración de Conflictos</b>	OIT (2013) explica que “El manejo de conflicto a en el ámbito empresarial necesita considerar tres aspectos, tal como se muestran en lo siguiente: La generación de un entorno favorable, Prevención de conflictos y Resolución de conflictos”. (p. 183)	Los datos se obtendrán mediante la técnica Encuesta, el instrumento es cuestionario. Los cuales serán procesados en el programa estadístico SPSS 24.	Entorno favorable	Clima organizacional	¿Considera Ud. que el ambiente laboral es satisfactorio?	Ordinal Cuestionario tipo Likert Razón: (1;2;3;4;5)
				Relaciones interpersonales	¿Tiene Ud. una buena comunicación con sus compañeros?	
				Instalaciones adecuadas	¿Los ambientes de su área de trabajo en la empresa son cómodos?	
			Prevención de conflictos	Compromiso	¿Los trabajadores muestran su compromiso con los objetivos de la empresa?	
				Capacitación	¿Recibe capacitación por parte de su centro laboral?	
				Empatía	¿Existe apoyo entre los trabajadores de la empresa?	
			Resolución de conflictos	Negociación	¿La solución de los problemas en el trabajo se resuelven de mutuo acuerdo con los jefes de la empresa?	
				Arbitraje	¿Considera Ud. que ante un conflicto es necesario que intervenga una tercera persona para solucionar los problemas?	
				Conciliación	¿Considera Ud. que para resolver los problemas laborales es necesario ponerse de acuerdo con los responsables de la empresa?	
<b>Variable Y: Psicopatología Laboral</b>	Fernandez (1998) explica que “La psicopatología laboral analiza los trastornos que surgen como resultado directo de la ejecución de una actividad, así como los cambios que se originan a raíz de la falta del mismo. Algunos de estos inconvenientes son muy conocidos, el estrés laboral, el mobbing, los trastornos psicósomáticos por ejemplo.”	Los datos se obtendrán mediante la técnica Encuesta, el instrumento es cuestionario. Los cuales serán procesados en el programa estadístico SPSS 24.	Estrés	Tensión crónica	¿Últimamente se ha sentido tenso a causa del trabajo?	Ordinal Cuestionario tipo Likert Razón: (1;2;3;4;5)
				Problemas cotidianos	¿Considera Ud. que en los últimos meses ha tenido problemas cotidianos?	
				Ansiedad	¿Se siente Ud. inquieto cuando le fijan una meta?	
			Acoso Laboral	Aislamiento y negación a la comunicación	¿Se ha sentido Ud. aislada (o) en su centro de trabajo?	
				Violencia (física, verbal o sexual)	¿Ha sentido o percibido alguna situación de violencia en su trabajo?	
				Precarización de las condiciones de trabajo	¿La empresa le facilita los materiales necesarios para cumplir con las metas establecidas?	
			Trastornos Psicósomáticos	Dolores musculares	¿Al culminar sus actividades laborales cotidianas presenta dolores musculares?	
				Dificultades respiratorias	¿En los últimos meses ha tenido dificultades respiratorias?	
				Molestias digestivas	¿Frecuentemente siente molestias digestivas?	

Fuente: Elaboración Propia

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

El poblamiento se compuso por 50 colaboradores de Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Ríos (2017, p. 88) manifiesta que la población es la “generalidad de un conglomerado de sujetos que se pretende analizar. Se guía por peculiaridades”.

### **2.3.2. Muestra**

La representación se conformó por el 100% de la población; es decir fue censal debido a que el conjunto poblacional es pequeño. La proporción de la muestra para aplicar nuestra encuesta estuvo conformada por 50 colaboradores.

Bernal (2010, p. 161) explica que es “una exhibición del poblamiento determinado, de quien se consigue los verídicos datos para la realización de la indagación y obtención de resultados precisos”.

Pérez (2010, p. 138) menciona que “una encuesta es censal porque los datos se recolectan de todos los elementos que componen el poblamiento”.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica: La Encuesta**

Bernal (2010) “Se compone por un grupo de cuestiones que se esbozan con la finalidad de recabar testimonios de los sujetos”. (p. 194)

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario**

Bernal (2010) es un conjunto de cuestiones esbozadas para recabar información específica, con la misión de alcanzar los objetivos de la indagación. (p. 250)

### **2.4.3. Validez del instrumento**

La herramienta se homologó por el sistema de Juicio de expertos; Soriano (2014) explica que “los peritos son personas muy capacitadas por su amplia experiencia académica y laboral en los temas de indagación, lo cual les posibilita la valoración de datos y de cada cuestión que compone el instrumento”. (p. 25)



### Tabla N° 01: *Juicio de expertos*

La herramienta se validó por los docentes siguientes:

Número	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Arce Álvarez Edwin	Doctor	Si cumple
2	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Si cumple
3	Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	Doctor	Si cumple

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Se ejecutó un sondeo de prueba a 10 empleados de Plaza Vea S.A.C. del distrito de Puente Piedra. Burgos, et al (s.f., p. 97) menciona que: “Es la aplicación inicial de la herramienta para verificar la eficiencia de las cuestiones.”

Para Barón (2010, p. 29) “la confiabilidad es la medida del margen de error que la herramienta puede presentar.”

### Tabla N° 02: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

El escalón de fiabilidad se valoró a través del alfa de Cronbach, la cual tenía que ser mayor o igual a 0.7.

### Tabla N° 03: *Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	18

Fuente: Elaboración propia

García, Gonzales y Jornet (2010, p. 1) menciona que: “El Alfa de Cronbach es un promedio del grado de asociación de los ítems.”

**Tabla N° 04: Coeficientes de Fiabilidad**

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz 2000, p. 70

Acorde a la solución del sondeo de prueba practicado, se consiguió un nivel de confianza de 0.816 de Alfa de Cronbach, concluyendo una dimensión “Muy Alta” puesto que supera los 0.81 de categoría certificado en la Tabla N° 04.

## **2.5 Procedimiento**

Empleando como herramienta de indagación la encuesta, las fases son las siguientes:

1° fase: Organización de instrumental para la encuesta

2° fase: Licencia de la compañía para ejecutar la encuesta

3° fase: Desarrollo de encuestas, inscripción de información y su tratamiento en SPSS.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

### **2.6.1. Método descriptivo**

García y Matus (s.f., p.28) la definen como “la acción de detallar de manera precisa aspectos característicos relevantes de los elementos de la muestra”. Es decir, la generación de figuras y tablas claramente explicadas.

### **2.6.2. Metodo inferencial**

García y Matus (s.f., p. 29) la definen como “los datos obtenidos de la muestra y los resultados logrados se generalizan, considerando que provienen de la totalidad del poblamiento, ello facilita la toma de decisiones”.

## **2.7 Aspectos éticos**

Por temas de ética no se hicieron públicos los datos de los participantes que contribuyeron con la información requerida en la investigación. Esta información fue de privacidad del investigador. Además, fue crucial comunicar a los participantes de la aplicación que se dio a los datos que brindaron, la manera en la que se compartieron las respuestas y los aspectos necesarios para que ellos intervengan y contribuyan con la información requerida. Por ende, se manifiesta que la información y los datos obtenidos fueron verídicos, puesto que no se falsearon a provecho de nadie.

### III. RESULTADOS

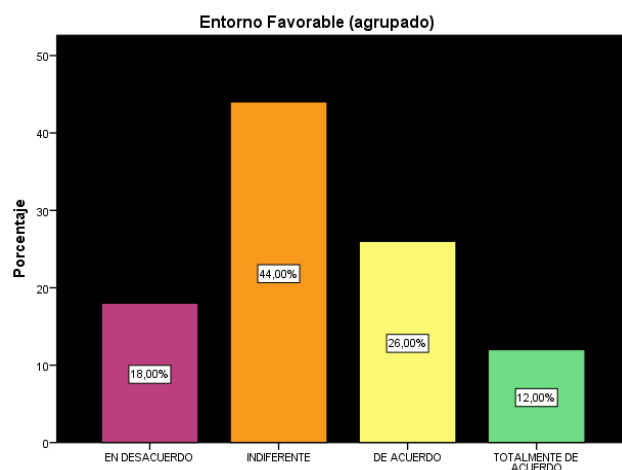
#### 3.1. Análisis descriptivo

Tabla N° 05: Dimensión 01

Entorno Favorable (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidamente EN DESACUERDO	9	18,0	18,0	18,0
INDIFERENTE	22	44,0	44,0	62,0
DE ACUERDO	13	26,0	26,0	88,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 01: Dimensión 01



Fuente: Elaboración Propia

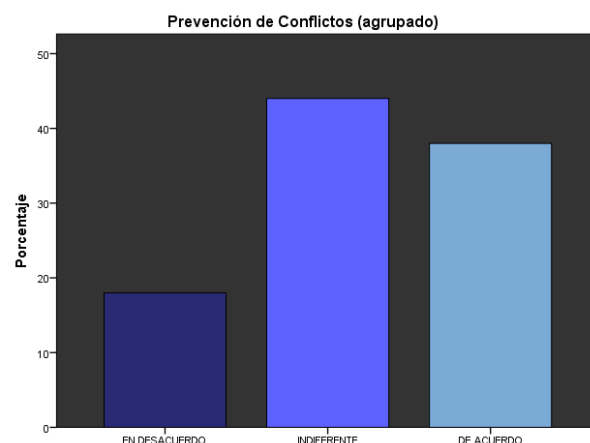
**Interpretación y Comentario:** Al encuestar a los trabajadores de Hipermercados Tottus Puentes Piedra, el 44% se muestran indiferentes frente a la existencia del entorno favorable, mientras que el 26% afirman que existe, adicional a ello el 12% expresan que están totalmente de acuerdo con el mismo y finalmente el 18% están totalmente en desacuerdo con la presencia del entorno favorable en la compañía.

Tabla N° 06: Dimensión 02

Prevención de Conflictos (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidamente EN DESACUERDO	9	18,0	18,0	18,0
INDIFERENTE	22	44,0	44,0	62,0
DE ACUERDO	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 02: Dimensión 02



Fuente: Elaboración Propia

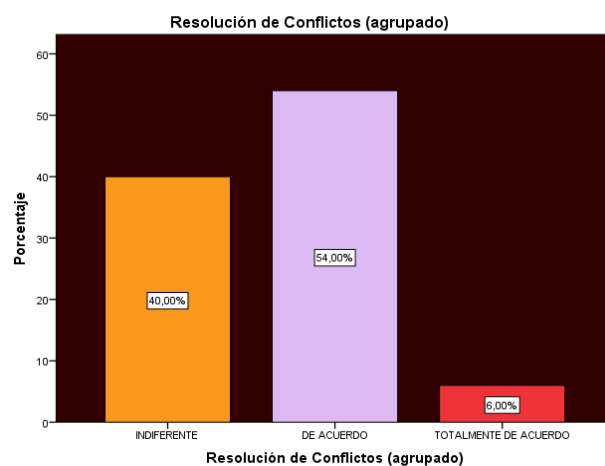
**Interpretación y Comentario:** Los trabajadores encuestados de Hipermercados Tottus Puentes Piedra manifestaron lo siguiente: el 44% se muestran indiferentes frente a la existencia de un sistema de prevención de conflictos, mientras que el 38% afirman que si existe; finalmente el 18% se encuentran en desacuerdo con la presencia de la prevención de conflictos en la compañía.

Tabla N° 07: Dimensión 03

Resolución de Conflictos (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	INDIFERENTE	20	40,0	40,0	40,0
o	DE ACUERDO	27	54,0	54,0	94,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 03: Dimensión 03



Fuente: Elaboración Propia

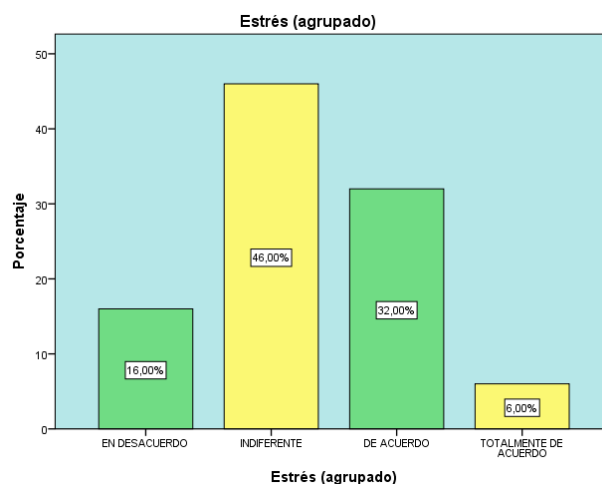
**Interpretación y Comentario:** Los colaboradores sondeados de Hipermercados Tottus Punte Piedra manifestaron lo siguiente: el 54% afirman que existe un protocolo efectivo de resolución de conflictos, mientras que el 40% se muestran indiferentes, finalmente el 6% se encuentran totalmente de acuerdo con la presencia de protocolo efectivo de resolución de conflictos en la empresa.

Tabla N° 08: Dimensión 04

Estrés (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	EN DESACUERDO	8	16,0	16,0	16,0
o	INDIFERENTE	23	46,0	46,0	62,0
	DE ACUERDO	16	32,0	32,0	94,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 04: Dimensión 04



Fuente: Elaboración Propia

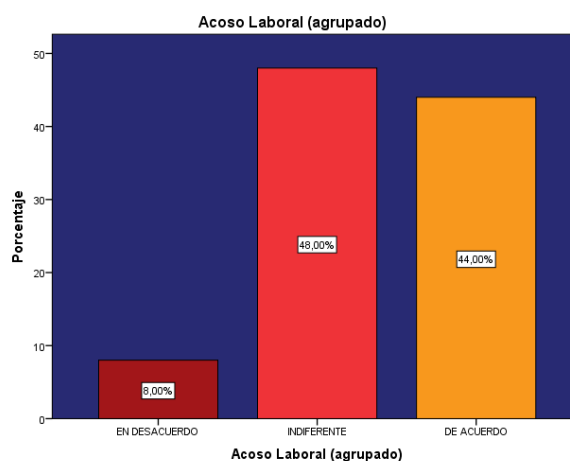
**Interpretación y Comentario:** Los colaboradores sondeados de Hipermercados Tottus Punte Piedra expresaron lo siguiente: el 46% se muestran indiferentes frente a la manifestación del estrés, mientras que el 32% afirman que si padecen dicho problema; mientras que el 16% se encuentran en desacuerdo con ello, finalmente el 6% expresa estar totalmente de acuerdo con la presencia del estrés en los trabajadores de la compañía.

Tabla N° 09: Dimensión 05

Acoso Laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	24	48,0	48,0	56,0
	DE ACUERDO	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 05: Dimensión 05



Fuente: Elaboración Propia

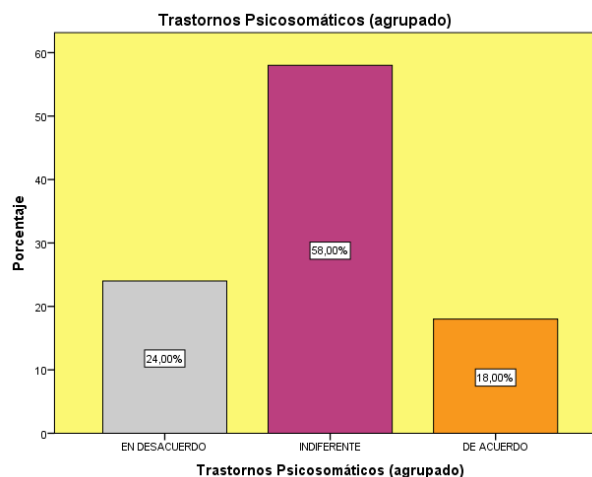
**Interpretación y Comentario:** Los colaboradores encuestados de Hipermercados Tottus Puente Piedra expresaron lo siguiente: el 48% se muestran indiferentes frente a la presencia del acoso laboral, mientras que el 44% afirman que si evidencian dicho problema; mientras que el 8% se encuentran en desacuerdo con la presencia del acoso laboral en la compañía.

Tabla N° 10: Dimensión 06

Trastornos Psicosomáticos (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	24,0	24,0	24,0
	INDIFERENTE	29	58,0	58,0	82,0
	DE ACUERDO	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 06: Dimensión 06



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación y Comentario:** Los colaboradores encuestados de Hipermercados Tottus Puente Piedra expresaron lo siguiente: el 58% se muestran indiferentes frente a la manifestación de trastornos psicosomáticos, mientras que el 18% afirman que si evidencian dichos problemas; mientras que el 24% se encuentran en desacuerdo con la presencia de los trastornos psicosomáticos en los trabajadores de la compañía.

### 3.2. Análisis inferencial

Tabla N° 11 Escala de 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).

Ho:  $R = 0$  ; V1 no tiene relación con V2

H1:  $R > 0$  ; V1 tiene relación con V2

Tabla N° 12 Prueba de Hipótesis General:

Ha: Existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Ho: No existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

**Regla de decisión:**

a) Sig. E < 0.05; Rechazar Ho

b) Sig. E > 0.05; Aceptar Ho

**Nivel de significancia:**

$\alpha$ : ( $0 < \alpha < 1$ ); donde  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión:**

$p < \alpha$ : Se rechaza Ho  $p > \alpha$ : se acepta Ho

**Valor significativo:** Sig = p

<b>Correlaciones</b>				
			ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS	PSICOPATOLOGÍA LABORAL
Rho de	ADMINISTRACIÓN DE	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
Spearman	CONFLICTOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PSICOPATOLOGÍA	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación y Comentario:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,692 por lo que se determina que existe relación positiva media entre las variables administración de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus Puente Piedra; de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho de Spearman, la significancia hallada ( $0.000 < 0.05$ ) determina que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) de la indagación. Concluyendo que: Existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Tabla N° 13 Hipótesis Específica 01:

Ha: Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Ho: No existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

<b>Correlaciones</b>				
			ENTORNO FAVORABLE	PSICOPATOLOGÍA LABORAL
Rho de	ENTORNO	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
Spearman	FAVORABLE	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PSICOPATOLOGÍA	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación y Comentario:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,632 por lo que se determina que existe relación positiva media entre la dimensión entorno favorable y la variable psicopatología laboral en Hipermercados

Tottus Puente Piedra; de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho de Spearman, la significancia hallada ( $0.000 < 0.05$ ) determina que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) de la indagación. Concluyendo que: Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Tabla N° 14 Hipótesis Específica 02:

Ha: Existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Ho: No existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Correlaciones				
			RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	PSICOPATOLOGÍA LABORAL
Rho de	RESOLUCIÓN DE	Coefficiente de correlación	1,000	,713**
Spearman	CONFLICTOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	PSICOPATOLOGÍA	Coefficiente de correlación	,713**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación y Comentario:** El resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,713 por lo que se determina que existe relación positiva media entre la dimensión resolución de conflictos y la variable psicopatología laboral en Hipermercados Tottus Puente Piedra; de acuerdo a los resultados de la correlación de Rho de Spearman, la significancia hallada ( $0.000 < 0.05$ ) determina que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) de la indagación. Concluyendo que: existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.



## IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019; en tal sentido, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron y al análisis descriptivo e inferencial realizado se estableció que existe relación entre la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Este desenlace es congruente con la epistemología de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, quien establecía que cada colaborador es un ser humano que evidencia emociones y sentimientos, los cuales son motivados por aspectos de su entorno así como propios de él; en tal sentido estas personas en su centro de trabajo no suelen presentar un mismo nivel de productividad en todo momento, ya que esta se encuentra estrechamente relacionada a los diversos problemas y situaciones que puede afrontar el individuo y el cual tiene repercusión en sus actividades laborales. Igualmente, tiene afinidad con las soluciones de las indagaciones magistrales siguientes: Ríos (2016) en su revista científica “*Estrategias de Negociación y Gestión de Conflictos como Herramienta para los Gerentes*” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluyó que Las MYPES del sector gráfico de Lima han evidenciado que en definitiva si existe relación entre las capacidades de negociación y manejo de conflictos, es por esa razón que se deben establecer estrategias asertivas para contrarrestar dicho problema y afianzar de manera positiva las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo; De León (2016) en su tesis de licenciatura “*Liderazgo y Conflictos Laborales en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A. en la ciudad de Quetzaltenango, 2016*” en la Universidad Rafael Landívar. Concluyó que hay concordancia dentro del capitaneo y las pugnas profesionales desde que un individuo brinda asesoría la cual no es una orden, sin embargo, eso puede conllevar a que la persona asesorada sienta cierta incomodidad; Gonzales y Guevara (2018) en su tesis de maestría “*Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Arequipa – 2018*” en la Universidad Nacional De San Agustín. Concluyó que las causas por la que se suscitan los conflictos laborales en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, son las listas de reclamos sin soluciones, remuneraciones fuera de tiempo a los colaboradores y ausencia a las normas laborales.

4.2. Objetivo específico 1: Determinar la relación del entorno favorable y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Este desenlace es congruente con la epistemología de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, quien establecía que cada colaborador es un ser humano que evidencia emociones y sentimientos, los cuales son motivados por aspectos de su entorno así como propios de él; en tal sentido estas personas en su centro de trabajo no suelen presentar un mismo nivel de productividad en todo momento, ya que esta se encuentra estrechamente relacionada a los diversos problemas y situaciones que puede afrontar el individuo y el cual tiene repercusión en sus actividades laborales. Igualmente, tiene afinidad con las soluciones de las indagaciones magistrales siguientes: Gil-Monte, et al (2016) en su revista científica *“Prevalencia De Riesgos Psicosociales En Personal De La Administración De Justicia De La Comunidad Valenciana”*. Concluyó que se evidencia la presencia de trastornos psicosociales generados principalmente por el ambiente de trabajo y relaciones interpersonales, en tal sentido se recomienda tácticas de intromisión psicosocial que ayude a arreglar las situaciones en el centro de labores; Ruz (2017) en su tesis de doctorado *“El impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las relaciones laborales. Interactuación y conflicto”* en la Universitat de Abat Oliba CEU. Concluyó que las TIC's han variado las antiguas formas de intercambiar mensajes, y a su vez en las interacciones de las personas y ello ejerce influencia de manera obligada en las relaciones laborales. En la escena de un clima con problemas interpersonales y con énfasis económico, se piensa que las TIC pueden contribuir a menguar problemas pero también a propiciar grandes desigualdades entre los individuos antes no conocidos. Así, podría crearse el conflicto de estar viviendo con la frecuente inclusión de las formas de interrelacionarse en temas relacionados a las TIC, a un retroceso con relación a las interacciones sociales obtenidas como algo de otro tiempo. Es decir, las TIC pueden aportar a que el avance tecnológico represente una pérdida en logros sociales.; Vela, Llanos y Manzano (2017) en su tesis de maestría *“Factores Que Influyen en Los Conflictos Laborales en Profesionales De Enfermería Hospital Regional “Hermilio Valdizan” Huánuco – 2015”*. Concluyó que se asevera la transparencia del estudio, con sustento en el análisis estadístico realizado de las correlaciones, las cuales resultaron significativas con un estamento de credulidad del 97%. Es decir, que se encuentra relación de los factores como las interacciones entre personas, la atmósfera laboral y los conflictos laborales.

4.3. Objetivo específico 2: Determinar la relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

Este desenlace es congruente con la epistemología de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, quien establecía que cada colaborador es un ser humano que evidencia emociones y sentimientos, los cuales son motivados por aspectos de su entorno así como propios de él; en tal sentido estas personas en su centro de trabajo no suelen presentar un mismo nivel de productividad en todo momento, ya que esta se encuentra estrechamente relacionada a los diversos problemas y situaciones que puede afrontar el individuo y el cual tiene repercusión en sus actividades laborales. Igualmente, tiene afinidad con las soluciones de las indagaciones magistrales siguientes: Dorado, et al. (2015) en su revista científica “*La Gestión Del Conflicto En La Intervención Social. Perspectiva desde el alumnado de trabajo social*” en la Fundación para la Investigación Social Avanzada. Concluyó que todos los alumnos aprecian y califican como vital la capacitación en base al manejo estratégico de conflictos existentes para el desarrollo de un clima profesional adecuado. La gran mayoría valoró como estrategia más importante la negociación, ya que mediante ella ambas partes resultan favorecidas; Say (2015) en su tesis de licenciatura “*Liderazgo Y Gestión De Conflictos Laborales en Librería A y M de Mazatenango, Suchitepéquez, en la ciudad de Quetzaltenango, 2015*” en la Universidad Rafael Landívar. Concluyó que se evidenció un grado de poder de la dirección en la intendencia de luchas sindicales, en la medida que el líder guíe y establezca tácticas para resolver los conflictos que se generan de manera inevitable en la empresa de estudio, ello conllevará a solucionar o complicar el problema.; Peña y Portugal (2018) en su tesis de maestría “*La resolución de conflictos y el clima del aula de los estudiantes del v ciclo de la Institución Educativa Mayta Cápac, Cayma - 2018*” en la Universidad Nacional De San Agustín. Concluyó que el fallo de pugnas y el ambiente del salón de aprendices del V semestre del centro de estudios Mayta Capac, Cayma, presentan una relación moderada con un valor de  $r=0.520$ , y su nivel de significancia es de 0.046.

4.4. La Hipótesis general fue que existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Acorde a las soluciones, al análisis inferencial y las pruebas de hipótesis se contempla en la Tabla N° 12 que el factor de relación de acuerdo al Rho de

Spearman es 0.692, este valor en comparación con la Tabla N° 11 Medida de Factor de Relación de rangos de interpretación de los autores Hernández, Fernández, y Bautista (2014) patentizan que hay relación en las variables de indagación. Igualmente, el margen de error calculado está por debajo del error establecido en la indagación, ( $0.000 < 0.05$ ). Así, se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; por lo que se resume que: Existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

4.5. Hipótesis específica 1: Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Acorde a las soluciones, al análisis inferencial y las pruebas de hipótesis se contempla en la tabla N° 13 que el factor de relación de acuerdo al Rho de Spearman es 0.632, este valor en comparación con la Tabla N° 11 Medida de Factor de Relación de rangos de interpretación de los autores Hernández, Fernández, y Bautista (2014) patentizan que hay relación entre la dimensión 1 y la variable 2 de la indagación. Igualmente, el margen de error calculado está por debajo del error establecido en la indagación, ( $0.000 < 0.05$ ). Así, se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; por lo que se resume que: Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

4.6. Hipótesis específica 2: Existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Acorde a las soluciones, al análisis inferencial y las pruebas de hipótesis se contempla en la Tabla N° 14 que el factor de relación de acuerdo al Rho de Spearman es 0.713, este valor en comparación con la Tabla N° 11 Medida de Factor de Relación de rangos de interpretación de los autores Hernández, Fernández, y Bautista (2014) patentizan que hay relación entre la dimensión 1 y la variable 2 de la indagación. Igualmente, el margen de error calculado está por debajo del error establecido en la indagación, ( $0.000 < 0.05$ ). Así, se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; por lo que se resume que: Existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019.

## V. CONCLUSIONES

Las resoluciones alcanzadas se encuentran conformes con nuestros objetivos, hipótesis, marco teórico y la administración de instrumentos. Esas resoluciones son las siguientes:

**Primera.** Se determina que existe relación positiva media de 69,2% entre las variables Administración De Conflictos y Psicopatología Laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Este resultado permite indicar que una ineficiente administración de conflictos en la empresa puede conllevar a que los trabajadores desarrollen algún tipo de psicopatología laboral a lo largo del desarrollo de sus funciones, ya que todo colaborador le dedica la mayor parte del día a su trabajo y lo que más busca es un bienestar dentro de ella, dando respuesta al problema de estudio.

**Segunda:** Se establece que existe relación positiva media de 63,2% entre la dimensión entorno favorable y la variable psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Este resultado permite indicar que un ambiente de trabajo inadecuado en la organización puede generar que los trabajadores no se sientan a gusto dentro de ella, por ende no alcancen los objetivos organizacionales establecidos y que presenten algún malestar a causa de ello, dando respuesta al problema de estudio.

**Tercero:** Se determina que existe relación positiva media de 71,3% entre la dimensión resolución de conflictos y la variable psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A.C., Puente Piedra, 2019. Este resultado permite resaltar que la existencia de un protocolo o sistema de resolución de conflictos en la empresa puede facilitar que los trabajadores frente a cualquier problema o incomodidad no se sientan solos y por el contrario perciban el apoyo de la empresa para que todo el equipo de trabajo se sienta bien dentro de la misma, dando respuesta al problema de estudio.

## VI. RECOMENDACIONES

Las sugerencias en mención están acorde a los desenlaces de la indagación y como sigue:

**Primera.** Administrar eficientemente los conflictos es sumamente beneficioso tanto para la rentabilidad de la empresa así como para el bienestar de los trabajadores; en tal sentido se recomienda mejorar las condiciones físicas de las áreas de trabajo para reducir el número de incidentes y accidentes generados por los riesgos identificados en la matriz IPER, según lo establece la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, adicional a ello se debe facilitar a los colaboradores los materiales (lapiceros, grapador, calculadora, cinta scotch, etc) necesarios para que realicen con mayor facilidad y rapidez sus labores y eviten el trajín de pedir prestado a sus compañeros.

**Segunda.** Los responsables de Gestión humana deben realizar semanalmente capacitaciones relacionadas a la importancia de mantener un ambiente de trabajo cómodo, haciendo énfasis de las acciones a corregir (los comentarios negativos, chismes, etc) y las acciones favorables a mantener (actitud solidaria, empatía, comprensión, etc), puesto que como Van y Savenije mencionan el entorno favorable se conforma por un grupo de agentes o situaciones que fomentan (o afectan) el nivel del desarrollo de los procedimientos económicos y equipo de trabajo. Implican aspectos que se ejercen en las diferentes áreas, a nivel nacional y en el ámbito mundial. En tal sentido, es sumamente beneficioso que la empresa mantenga un ambiente agradable, ya que mediante ella los colaboradores no percibirán algún factor que afecte su tranquilidad a la hora de cumplir con sus funciones.

**Tercera.** Habilitar una oficina pequeña para el comité de clima organizacional, con el fin de mantener una comunicación eficaz entre los jefes y los trabajadores de la tienda. Así los líderes tendrán conocimiento de las inquietudes de su equipo de trabajo, podrán intervenir eficientemente y lograr resolver los conflictos con mayor rapidez, evitando así la sensación del malestar en los colaboradores; ya que como mencionó Jimenez la resolución de conflictos busca brindar respuestas favorables para los involucrados, evitando así la posible disminución de la productividad y el desarrollo de alguna molestia en la salud del colaborador.

## Referencias

- Academia de Preparación Pir (2015). *Manual Apir Psicopatología*. España: Asociación Española de Psicología Clínica Cognitivo Conductual.
- Altalhi, H. H. (2018). The Potential Differences of Interpersonal Conflict Management Styles between Saudi and American Students studying in USA when Dealing with Conflict. *Journal of Marketing & Management*, 9(2), 32–36. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=135820426&lang=es&site=eds-live>
- Archer, C. A., Moran, K., Garza, K., Zakrzewski, J. J., Martin, A., Chou, C.-Y., Mathews, C. A. (2019). Relationship between symptom severity, psychiatric comorbidity, social/occupational impairment, and suicidality in hoarding disorder. *Journal of Obsessive-Compulsive and Related Disorders*, 21, 158–164. <https://doi.org/10.1016/j.jocrd.2018.11.001>
- Armas, Y., et al. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Bădițoiu, L. A., y Stănescu, A. (2018). A Strategic Approach to Conflict Management Systems. *Review of International Comparative Management / Revista de Management Comparat International*, 19(5), 487–496. <https://doi.org/10.24818/RMCI.2018.5.487>
- Barón, L. (2010). *Confiabilidad y validez de constructo del instrumento “habilidad de cuidado de cuidadores familiares de personas que viven una situación de enfermedad crónica”* Universidad Nacional de Colombia: Bogotá D.C.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, D. (2016). Los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo y su relación con los trastornos musculoesqueléticos en los profesionales de enfermería de hospital : estudio CUPID. Universitat Pompeu Fabra, 2016.
- Burgos, N., et al (s.f.). *Prueba piloto: Validación de instrumentos y procedimientos para recopilar data antropométrica con fines ergonómicos*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cobo, Y. (2013). *El mobbing. Hacer visible, lo invisible*. Madrid: Universidad de Cantabria.

- Cremades, J. (2016). *Repercusión del Estrés laboral sobre la atención de enfermería*. Alicante: Universidad de Alicante.
- De León, M. (2016). *Liderazgo y Conflictos Laborales en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.*, Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). The workplace harassment as determining factor in business productivity: the Spanish case. *Revista Perspectivas*, (38), 25. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsci&AN=edsci.S1994.37332016000200003&lang=es&site=eds-live>
- Dorado, A., et al. (2015, 7 de Mayo). La Gestión Del Conflicto En La Intervención Social. Perspectiva desde el alumnado de trabajo social, *Prisma Social*, 14, 443-469.
- Fernandez, J. (1998). Los trastornos psicológicos derivados del trabajo: Hacia una psicopatología laboral. *Clínica y Salud*, 9, 607-620.
- García, J. Gonzales, V. y Jornet, M. (2010). *SPSS: Análisis de Fiabilidad*. Universitat de Valencia: Valencia.
- García, F. y Matus, B. (s.f.). *Estadística descriptiva e inferencial I*. Colegio de Bachilleres: Sevilla.
- Ghavifekr, S., Nair, A., y Ibrahim, M. S. (2019). Practising Conflict Management Strategies in Primary Schools: A Malaysian Scenario. *Global Business & Management Research*, 11(1), 355–366. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136667835&lang=es&site=eds-live>
- Giudici, F. y Morselli, D. (2019). 20 Years in the world of work: A study of (nonstandard) occupational trajectories and health. *Social Science & Medicine*, 224, 138–148. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.02.002>
- Gil-Monte, P., et al (2016). *Prevalencia De Riesgos Psicosociales En Personal De La Administración De Justicia De La Comunidad Valenciana (España)*. *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Gómez, F. (2013). *Conflicto En Las Organizaciones Y Mediación*. España: Universidad Internacional de Andalucía.
- Gonzales, U. y Guevara, L. (2018) Incidencia de los conflictos laborales del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el compromiso organizacional de sus



- colaboradores, Arequipa, 2018.
- Grundmann, G. y Stahl, J. (2002). *Como la sal en la sopa*. Quito: Ediciones Abya-Yala
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Iqbal, K., Khalil, U., y Khan, A. (2017). Perceptions of Secondary School Teachers Regarding the Role of Education in Social Conflict Resolution. *Bulletin of Education and Research*, 39(3), 157–170. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1210308&lang=es&site=eds-live>
- Jacobsen, K. y Engell, T. (2018). Conflict prevention as pragmatic response to a twofold crisis: liberal interventionism and Burundi. *International Affairs*, 94(2), 363–380. <https://doi.org/10.1093/ia/iix236>
- Jimenez, E. (2016). *El Conflicto Laboral: perspectivas y dimensiones*. Madrid: Universidad de la Laguna.
- Kalimo, R., et al. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Karakaş, A., y Tezcan, N. (2019). The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102–118. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=135083464&lang=es&site=eds-live>
- Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D., y Sarafis, P. (2019). Conflicts management in public sector nursing. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 33–39. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1353787>
- León, C. (2015). *La Gestión Del Conflicto En Las Organizaciones Complejas*. España: Universidad Internacional de Andalucía.
- Lilly, M. M., y Allen, C. E. (2015). Psychological Inflexibility and Psychopathology in 9-1-1 Telecommunicators. *Journal Of Traumatic Stress*, 28(3), 262–266. <https://doi.org/10.1002/jts.22004>
- Lima, P. (2017). *Estrés Laboral Y Discapacidad Cervical En El Personal Del Centro De Salud Miguel Grau, Chaclacayo, 2017*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Lin, T.-C., Lin, H.-S., Cheng, S.-F., Wu, L.-M., y Ou-Yang, M.-C. (2016). Work stress,

- occupational burnout and depression levels: a clinical study of paediatric intensive care unit nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, (7–8), 1120. <https://doi.org/10.1111/jocn.13119>
- Mendez, J.-L. (2018). [Clinical approach to stress in occupational psychopathology]. *Soins; La Revue De Reference Infirmiere*, 63(830), 38–40. <https://doi.org/10.1016/j.soin.2018.09.009>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistemas De Resolucion De Conflictos Laborales: Directrices Para La Mejora Del Rendimiento*. Italia: Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo.
- Peña, R. y Portugal P. (2018). *La resolución de conflictos y el clima del aula de los estudiantes del v ciclo de la Institución Educativa Mayta Cápac, Cayma*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L: Málaga.
- Ríos, T. (2016, 6 de Octubre): *Estrategias de Negociación y Gestión de Conflictos como Herramienta para los Gerentes*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19, 7-12.
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ruz, M. (2017). *El impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las relaciones laborales : interacción y conflicto*. Universitat Abat Oliba, 2017.
- Sampieri, R. (1997). *Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Say, A. (2015). *Liderazgo y Gestión de Conflictos Laborales en Librería A y M de Mazatenango, Suchitepéquez*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Shammugam, S., y Marimuthu, M. (2019). Does Conflict of Top Management Team Impact the Firm Performance? A Conceptual Review on Large Companies in Malaysia. *Global Business & Management Research*, 11(2), 157–166. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136670776&lang=es&site=eds-live>
- Sherief, M. (2019). Key Organizational Climate Elements Influencing Employees' Creativity in Government. *Innovation Journal*, 24(1), 2–16. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=135586049&lang=es&site=eds-live>

- Soriano, A. (10 de Julio del 2014). *Design and validation of measurement instruments*. N° 13, pp. 19-40, Editorial Universidad Don Bosco: Sevilla.
- Torres B., et al. (2015). *Manual de Psicopatología*. España: Asociación Española de Psicología Clínica Cognitivo Conductual.
- Van, K. y Savenije, H. (2008). *Hacia estrategias nacionales de financiamiento para el manejo forestal sostenible en América Latina. Síntesis del estado actual y experiencias de algunos países*. Roma: Organización de las Naciones Unidas.
- Vallejo, B. y Perez, A. (2016, 11 de Junio): Estrés Vital: Variables Psicológicas Y Sociodemográficas Predictoras Del Malestar Emocional. *Acción Psicológica*, 13, 159-178.
- Vela, S., Llanos, M. y Manzano, V. (2017). *Factores Que Influyen en Los Conflictos Laborales en Profesionales De Enfermería Hospital Regional "Hermilio Valdizan"* Huánuco, 2015. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Villamediana, J., et al. (2015, 5 de Diciembre). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *Revista Dimensión Empresarial*, 13, 73-94.
- Yasky, J., King, R., y O'Brien, T. (2016). Resistance, early engagement and outcome in psychoanalytic psychotherapy of patients with psychosomatic disorders. *Counselling & Psychotherapy Research*, 16(4), 266–276.  
<https://doi.org/10.1002/capr.12093>

**Anexos**

**Anexo N° 01**  
**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA**  
**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C.**  
**Instrumento de Medición**

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de “**LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019**”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS</b>	1 Totalmente desacuerdo	2 En desacue rdo	3 Indife- rente	4 De acu- erdo	5 Totalm ente de acuerdo
<b>VARIABLE I: ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS</b>					
<b>DIMENSIÓN: ENTORNO FAVORABLE</b>					
1.- ¿Considera Ud. que el ambiente laboral es satisfactorio?					
2.- ¿Tiene Ud. una buena comunicación con sus compañeros?					
3.- ¿Los ambientes de su área de trabajo de su empresa son cómodos?					
<b>DIMENSIÓN: PREVENCIÓN DE CONFLICTOS</b>					
4.- ¿Los trabajadores de la empresa demuestran su compromiso con los objetivos?					
5.- ¿Recibe capacitación por parte de su centro laboral?					
6.- ¿Existe apoyo entre los trabajadores de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>					
7.- ¿La solución de los problemas en el trabajo se resuelven de mutuo acuerdo con los jefes de la empresa?					
8.- ¿Considera Ud. Que ante un conflicto es necesario que intervenga una tercera persona para solucionar los problemas?					
9.- ¿Considera Ud. Que para resolver los problemas laborales es necesario ponerse de acuerdo con los responsables de la empresa?					
<b>VARIABLE II: PSICOPATOLOGÍA LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: ESTRÉS</b>					
10.- ¿Últimamente se ha sentido tenso a causa del trabajo?					
11.- ¿Considera Ud. Que en los últimos meses ha tenido problemas cotidianos?					
12.- ¿Se siente Ud. inquieto cuando le fijan una meta?					
<b>DIMENSIÓN: ACOSO LABORAL</b>					
13.- ¿Se ha sentido Ud. aislada (o) en su centro de trabajo?					
14.- ¿Ha sentido o percibido alguna situación de violencia en su trabajo?					
15.- ¿La empresa le facilita los materiales necesarios para cumplir con las metas establecidas?					
<b>DIMENSIÓN: TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS</b>					
16.- ¿Al culminar sus actividades laborales cotidianas presenta dolores musculares?					
17.- ¿En los últimos meses ha tenido dificultades respiratorias?					
18.- ¿Frecuentemente siente molestias digestivas?					

Fuente: Elaboración propia

Gracias por su colaboración

## Anexo N° 02 Consentimiento Informado



### AUTORIZACIÓN

MAURO FLORES ORTEGA, Jefe de Gestión Humana, autorizo a la Srta. Yosselin Hilda Huamani Chaico, alumna del X ciclo de la Escuela de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, el permiso correspondiente para recabar información dentro de la Empresa con el trabajo de investigación titulado "LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019"

Puente Piedra, 25 de mayo del año 2019

MAURO FLORES ORTEGA  
JEFE DE GESTIÓN HUMANA

Anexo N° 03 Validación de datos

Título de la investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Huamani Chaico Yosselin Hilda							
Apellidos y nombres del experto: Arca Alvarez Edwin							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS	ENTORNO FAVORABLE	CLIMA ORGANIZACIONAL	¿Considera Ud. que el ambiente laboral es satisfactorio?	ESCALA  1 = Total Desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total Acuerdo	/		
		RELACIONES INTERPERSONALES	¿Tiene Ud. una buena comunicación con sus compañeros?				
		INSTALACIONES ADECUADAS	¿Los ambientes de su área de trabajo en la empresa son cómodos?				
		COMPROMISO	¿Los trabajadores muestran su compromiso con los objetivos de la empresa?				
	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS	CAPACITACIÓN	¿Recibe capacitación por parte de su centro laboral?				/
		EMPATÍA	¿Existe apoyo entre los trabajadores de la empresa?				/
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	NEGOCIACIÓN	¿La solución de los problemas en el trabajo se resuelven de mutuo acuerdo con los jefes de la empresa?				/
		ARBITRAJE	¿Considera Ud. que ante un conflicto es necesario que intervenga una tercera persona para solucionar los problemas?				/
		CONCILIACIÓN	¿Considera Ud. que para resolver los problemas laborales es necesario ponerse de acuerdo con los responsables de la empresa?				/
		TENSIÓN CRÓNICA	¿Últimamente se ha sentido tenso a causa del trabajo?				/
PSICOPATOLOGÍA LABORAL	ESTRÉS	PROBLEMAS COTIDIANOS	¿Considera Ud. que en los últimos meses ha tenido problemas cotidianos?	/			
		ANSIEDAD	¿Se siente Ud. inquieto cuando le fijan una meta?	/			
	ACOSO LABORAL	AISLAMIENTO Y NEGACIÓN A LA COMUNICACIÓN	¿Se ha sentido Ud. aislada (o) en su centro de trabajo?	/			



	VIOLENCIA (FÍSICA, VERBAL O SEXUAL)	¿Ha sentido o percibido alguna situación de violencia en su trabajo?			
	PRECARIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	¿La empresa le facilita los materiales necesarios para cumplir con las metas establecidas?			
	DOLORS MUSCULARES	¿Al culminar sus actividades laborales cotidianas presenta dolores musculares?			
TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	DIFICULTADES RESPIRATORIAS	¿En los últimos meses ha tenido dificultades respiratorias?			
	MOLESTIAS DIGESTIVAS	¿Frecuentemente siente molestias digestivas?			
Firma del experto		Fecha: 07/11/2018			

.....  
**Edwin Arce Alvarez**

Dr. Econ. Reg. CEC 404


Título de la investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: Huamani Chalco Yosselin Hilda

Apellidos y nombres del experto: Cárdenas Saavedra Abraham

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS	ENTORNO FAVORABLE	CLIMA ORGANIZACIONAL	¿Considera Ud. que el ambiente laboral es satisfactorio?	1 = Total Desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total Acuerdo	/			
		RELACIONES INTERPERSONALES	¿Tiene Ud. una buena comunicación con sus compañeros?					
		INSTALACIONES ADECUADAS	¿Los ambientes de su área de trabajo en la empresa son cómodos?					
	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS	COMPROMISO	¿Los trabajadores muestran su compromiso con los objetivos de la empresa?					
		CAPACITACIÓN EMPÁTICA	¿Recibe capacitación por parte de su centro laboral? ¿Existe apoyo entre los trabajadores de la empresa?					
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	NEGOCIACIÓN	¿La solución de los problemas en el trabajo se resuelve de mutuo acuerdo con los jefes de la empresa?					
		ARBITRAJE	¿Considera Ud. que ante un conflicto es necesario que intervenga una tercera persona para solucionar los problemas?					
		CONCILIACIÓN	¿Considera Ud. que para resolver los problemas laborales es necesario ponerse de acuerdo con los responsables de la empresa?					
	PSICOPATOLOGÍA LABORAL	ESTRÉS	TENSIÓN CRÓNICA					¿Últimamente se ha sentido tenso a causa del trabajo?
			PROBLEMAS COTIDIANOS					¿Considera Ud. que en los últimos meses ha tenido problemas cotidianos?
ANSIEDAD			¿Se siente Ud. inquieto cuando le fijan una meta?					
	ACOSO LABORAL		¿Se ha sentido Ud. aislada (o) en su centro de trabajo?	/				



			<p>¿Ha sentido o percibido alguna situación de violencia en su trabajo?</p>			✓		
			<p>¿La empresa le facilita los materiales necesarios para cumplir con las metas establecidas?</p>			✓		
			<p>¿Al culminar sus actividades laborales cotidianas presenta dolores musculares?</p>			✓		
			<p>¿En los últimos meses ha tenido dificultades respiratorias?</p>			✓		
			<p>¿Frecuentemente siente molestias digestivas?</p>			✓		
<p>Firma del experto</p> 		<p>Fecha: 07/11/2018</p>						

Título de la investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: Huamani Chaico Yosselin Hilda

Apellidos y nombres del experto: Dávila Arenaza Victor Demetrio

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS	ENTORNO FAVORABLE	CLIMA ORGANIZACIONAL	¿Considera Ud. que el ambiente laboral es satisfactorio?	1 = Total Desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indiferente 4 = Acuerdo 5 = Total Acuerdo	/			
		RELACIONES INTERPERSONALES	¿Tiene Ud. una buena comunicación con sus compañeros?					
		INSTALACIONES ADECUADAS	¿Los ambientes de su área de trabajo en la empresa son cómodos?					
		COMPROMISO	¿Los trabajadores muestran su compromiso con los objetivos de la empresa?					
	PREVENCIÓN DE CONFLICTOS	CAPACITACIÓN	¿Recibe capacitación por parte de su centro laboral?					
		EMPATÍA	¿Existe apoyo entre los trabajadores de la empresa?					
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	NEGOCIACIÓN	¿La solución de los problemas en el trabajo se resuelven de mutuo acuerdo con los jefes de la empresa?					
		ARBITRAJE	¿Considera Ud. que ante un conflicto es necesario que intervenga una tercera persona para solucionar los problemas?					
		CONCILIACIÓN	¿Considera Ud. que para resolver los problemas laborales es necesario ponerse de acuerdo con los responsables de la empresa?					
	PSICOPATOLOGÍA LABORAL	ESTRÉS	TENSIÓN CRÓNICA					¿Últimamente se ha sentido tenso a causa del trabajo?
PROBLEMAS COTIDIANOS			¿Considera Ud. que en los últimos meses ha tenido problemas cotidianos?					
ANSIEDAD			¿Se siente Ud. inquieto cuando le fijan una meta?					
	ACOSO LABORAL		¿Se ha sentido Ud. aislada (o) en su centro de trabajo?					


	VIOLENCIA (FISICA, VERBAL O SEXUAL)	¿Ha sentido o percibido alguna situación de violencia en su trabajo?			
	PRECARIZACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	¿La empresa le facilita los materiales necesarios para cumplir con las metas establecidas?			
	DOLORES MUSCULARES	¿Al culminar sus actividades laborales cotidianas presenta dolores musculares?			
TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS	DIFICULTADES RESPIRATORIAS	¿En los últimos meses ha tenido dificultades respiratorias?			
	MOLESTIAS DIGESTIVAS	¿Frecuentemente siente molestias digestivas?			
Firma del experto	Fecha: 07/11/2018				

**Anexo N° 04: Matriz de consistencia**

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación del entorno favorable y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación del entorno favorable y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación de la administración de conflictos y psicopatología laboral de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación del entorno favorable y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p> <p>Existe relación de la resolución de conflictos y la psicopatología laboral en Hipermercados Tottus S.A., Puente Piedra, 2019.</p>	<p>Variable X: Administración de Conflictos.</p> <p>Variable Y: Psicopatología Laboral</p>	<p>-Entorno Favorable</p> <p>-Prevención de Conflictos</p> <p>-Resolución de Conflictos</p> <p>- Estrés</p> <p>- Acoso Laboral</p> <p>- Trastornos Psicosomáticos</p>	<p>1. Clima Organizacional 2. Relaciones Interpersonales 3. Instalaciones Adecuadas 4. Compromiso 5. Capacitación 6. Empatía 7. Negociación 8. Arbitraje. 9. Conciliación</p> <p>10. Tensión crónica 11. Problemas Cotidianos 12. Ansiedad 13. Aislamiento y negación a la comunicación 14. Violencia (Física, verbal o Psicológica) 15. Precarización de las condiciones de trabajo. 16. Dolores musculares 17. Dificultades respiratorias 18. Molestias digestivas</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> <b>Aplicada</b></p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental de corte Transversal</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 50 trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C. de Puente Piedra.</p> <p><b>Muestra:</b> 50 trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus S.A.C. de Puente Piedra.</p>



## Anexo N° 05 Acta de aprobación de originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019", de la estudiante HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 14 de enero del año 2020.



DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Anexo N° 06 Pantallazo de software Turnitin

feedback studio

TERIS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La **administración** de **conflicto** **en** **la** **psicología** **liberal** **en** **el** **supermercado** **Totes** **S.A.C.** **César** **Vallejo**, 2019.


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

**ACTORA:**  
YORSELI INI DA JIJIA MANI CILMCO (0000-0002-1048-3866)

**ASESOR:**  
DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA (0000-0002-3802-71919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**DIMENSION:**  
**2019**



Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio ucr.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5 catalogo.ccu.es Fuente de Internet	<1 %
6 repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7 revista.unhcr.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8 www.repositorio.ccu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10 Entregado a UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1 %
11 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Activo

Text-only Report High Resolution

Numero de palabras: 9846

Página 1 de 30

## Anexo N° 07 Formulario de autorización para la publicación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA

D.N.I. : 70032771

Domicilio : MZ. N2 LT. 23, ASOC. LOS JARDINES DE CHILLÓN –  
PUENTE PIEDRA

Teléfono : Fijo : (01) 5246428 Móvil : 923070678

E-mail : yhuamanich3@gmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor Apellidos y Nombres:

HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA

Título de la tesis:

LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA  
LABORAL EN HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA,  
2019.

Año de publicación : 2020

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 14 DE ENERO DEL 2020

**Anexo N° 08 Autorización de la versión final de la tesis**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA:

HUAMANI CHAICO YOSSELIN HILDA

INFORME TITULADO:

LA ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y LA PSICOPATOLOGÍA LABORAL EN HIPERMERCADOS  
TOTTUS S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 08 DE JULIO DEL 2019.

NOTA O MENCIÓN: 16 (DIECISÉIS)

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN