

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



El Manejo de Conflictos en las organizaciones Iberoamericanas: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años 2008-2018.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Julio Eduardo André Cabrera Olivera

Jorge Luis Chong Borja

Roberto Carlos Curay Rivera

Elsa Denisse Paredes Rivadeneyra

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme
dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este
momento tan importante de mi formación profesional

Julio Eduardo André Cabrera Olivera

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en
todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado
llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

Jorge Luis Chong Borja

Esta investigación está dedicada a mis abuelos,
quienes me enseñaron que el mejor conocimiento que
se puede tener es el que se aprende por sí mismo.

Roberto Carlos Curay Rivera

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber
sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria
y a lo largo de mi vida.

Elsa Denisse Paredes Rivadeneyra

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de
formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi
apoyo durante todo este tiempo.

Julio Eduardo André Cabrera Olivera

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y
acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome
paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas
propuestas.

Jorge Luis Chong Borja

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su
bendición llena siempre mi vida y a mis abuelos y familia
por estar siempre presentes

Roberto Carlos Curay Rivera

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas
que se han involucrado en la realización de este trabajo,
sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y
mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron
a culminar mi carrera universitaria

Elsa Denisse Paredes Rivadeneyra

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	21
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	32
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalle de la búsqueda de información sobre el tema de investigación.....	12
Tabla 2: Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de la literatura científica PICOC en la metodología de revisión sistemática de la literatura científica	16
Tabla 3: Palabras claves y sinónimos	16
Tabla 4: Declaración de artículos encontrados	20
Tabla 5: Base de datos utilizados	22
Tabla 6: Publicaciones por país	23
Tabla 7: Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudios, temas abordados y objetivo	43
Tabla 8: Publicaciones por año	29
Tabla 9: Tipo de Investigación	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Presentación de declaración de artículos encontrados	20
Figura 2: Presentación de base de datos utilizados	22
Figura 3: Presentación de publicaciones por país	24
Figura 4: Presentación de criterios de inclusión, así como también criterios de exclusión .	25
Figura 5: Presentación de publicaciones por año.....	29
Figura 6: Presentación de Tipo de Investigación.....	31

RESUMEN

En la presente investigación se va desarrollar la importancia del estudio de manejo de conflictos en la gestión de las organizaciones, para evitar que se perjudique la eficacia dentro de la Institución. La información recogida ha sido de la base de datos EBSCOhost (16) y ProQuest (15) y revistas científicas de Scielo (15) y Redalyc (15), las principales a nivel mundial que contienen revistas indexadas. Hemos elegido la revisión sistemática de la literatura para los años 2008 al 2018 y para revistas en español por su mayor cantidad de investigaciones, también se tomó en cuenta algunos criterios de elegibilidad que fueron: publicaciones académicas arbitradas y artículos evaluados por expertos.

Se buscó responder a la pregunta principal: ¿De qué manera el manejo de conflictos influye en la gestión de las organizaciones en los últimos 10 años?

Los resultados muestran que cada vez más las organizaciones se preocupan por desarrollar metodologías para el manejo de conflictos en los diferentes niveles organizacionales. Las limitaciones para esta investigación fue principalmente la falta de tiempo por parte de los investigadores.

Concluyendo, el conflicto es una situación normal que puede ser una oportunidad de mejora si se aplican técnicas adecuadas de manejo de conflictos.

PALABRAS CLAVES: Discrepancia, Negociación, Inteligencia emocional, Resolución de conflictos.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Andrade, P. (2011). *Identidades y conflictos en las ciudades de frontera*. Buenos Aires: Argentina.

Andrade de Noguera, S. (2017). Motivación Y Creatividad en Jóvenes Emprendedores Venezolanos Una Visión Desde La Crisis Social. *Revista de Psicología GEPU*, 8(1), 129–137. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=130846467&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>

Araujo, H. (2011). *Los conflictos buenos*. Rio de Janeiro: Estudios y perspectivas en turismo.

Cantor, R. (2009). *Conflicto petrolero en Barrancabermeja en 1977: no fue una huelga, fue una guerra*. Bogotá: Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura.

Cialti, P. (2016). *Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana*. Madrid: Revista de Derecho.

Day, R. A. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos (3ª ed.)*. Washington, DC: Organización Panamericana de Salud.

Echevarría Pérez, Paloma. (2010). Formas de integración, mecanismos de articulación y conflictos derivados de la introducción de terapias complementarias en España. *Index de Enfermería*, 19(2-3), 101-105. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000200006&lng=es&tlng=es

- Gindin, J. (2011). Sindicalismo docente en América Latina. Una contribución al debate. *Cotidiano - Revista de La Realidad Mexicana*, (168), 109–114. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=a9h&AN=67011188&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>
- Gonnet, J. (2013). *Valores compartidos y conflicto*. Cordova: Trabajo y sociedad.
- Hernández, A. (2010). *Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad en la Argentina*. Buenos Aires: Ecos de la comunicación.
- Huertas, O. (2011). *Transformaciones en las subjetividades de los trabajadores: Casos de empresas recuperadas*. Lima: Lima.
- Icart Isern, M. T., & Canela Soler, J. (2004). El artículo de revisión. *Enferm Clin*, 4(4), 180-184.
- La Rosa, E. (2011). *Conflictos de intereses*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lucena, H. (2008). Cambios en la organización del trabajo tradicional: Conflictos y actores laborales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 10(29), 9–25. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=sih&AN=24734457&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>
- Lozano Sánchez, José Rogelio, & Vives Varela, Tania. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Investigación en educación médica*, 1(1), 40-42.
- Mansilla Izquierdo, Fernando. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(225), 361-370. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465->

546X2011000400010

Marsollier, R. (2012). *Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional. Perspectivas en Psicología*. Bogotá: Revista de psicología y ciencias afines.

Matta, J. (2013). *Intercambios, moralidades y conflictos. Intersecciones en antropología*. Barcelona: Brunet.

Navarro, A. (2017). *Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral*. Madrid: Universitas Psychologia.

Noguera, A. d. (2017). *Motivación Y Creatividad en Jóvenes Emprendedores Venezolanos Una Visión Desde La Crisis Social*. Caracas: Revista de Psicología GEPU.

Papadoupulos, T. (2013). *Metareglamentos de relaciones laborales en Europa*. Madrid: Revista internacional de trabajo.

Payo, M. (2014). *De los conflictos laborales a las huelgas generales: Algunos apuntes para pensar su dinámica 2002-2012 en Argentina*. Buenos Aires: Sociohistórica.

Pinheiro do Nascimento, E. (2011). *Los conflictos buenos (y no tan buenos): Las relaciones sociales entre las micro y pequeñas empresas en destinos turísticos de Brasil*. Bahía: Estudios de turismo.

Rossi, V. (2010). *Territorios en conflicto: Reestructuración productiva y producción familiar en el campo uruguayo*. Montevideo: Pampa de Santa Fé.

Sanchez-Nieto, J. (2012). *Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México*. México: Liberabit.

Sanguinetti, W. (2014). *Efectos de los compromisos de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas multinacionales en el mercado de trabajo peruano: la experiencia de Topy Top*. Lima: Economía.

Sanz, A. (2011). *Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés*. Bogotá: Medicina y seguridad en el trabajo.

Texeira, M. (2013). *Sucesión y conflictos en empresas familiares: Estudio de casos múltiples en pequeñas empresas hoteleras. Estudios y perspectivas en turismo*. Rio de Janeiro: Revista de turismo.

Urzua, A. (2010). *Afrontamiento del estrés por aculturación: Inmigrantes latinos en Chile*. Santiago: Universitas Psychologica.

Valverde, S. (2010). *Seríamos el espejo de lo que es Villa Pehuenia": Análisis comparativo- regional de los conflictos territoriales del pueblo mapuche en áreas turísticas de la provincia de Neuquén*. Runa,. Santiago: Publicaciones Runa.