

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

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor....., docente de la
Universidad Privada del Norte, facultad de
carrera profesional de
ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo
APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Elija un elemento. Del o los
estudiantes(s)/egresado (s):

.....
(Nombre completo de estudiante o egresado)

.....
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Elija un elemento. Titulado.....
.....
.....
....., para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas
en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

..... de..... Del.....
(Lugar) (Día) (Mes) (Año)

Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ACTA DE EVALUACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Yo,.....
, estudiante () del ciclo o egresado () de la carrera de
, de la Facultad de
, del campus ubicado en
; con DNI y con código de estudiante
, y el coautor ^[1] o los coautores:

APellidos y Nombres	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

..... de De 200.....
 (Lugar) (Día) (Mes) (Año)

Firma de autor 1

Firma de autor 2

Firma de autor 3

Firma de autor 4

Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

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.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en desarrollar el estudio de la evolución de las técnicas y herramientas de manejo de conflictos, esto permitirá tener un mejor dominio en situaciones de discrepancias dentro del entorno laboral. Por lo cual se busca responder ¿Cómo han evolucionado las técnicas y herramientas en el manejo de conflictos dentro de las Instituciones Públicas en los últimos diez?

Manejo de conflictos se entiende el conjunto de estrategias que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa, al decir de Alejandra Hernández en su obra Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad en la Argentina (Hernández, 2010).

La mediación, la indagación, el arbitraje y la facilitación son cuatro de las técnicas de manejo de conflictos más conocidas. El conflicto no es algo que deba manejar y resolver por sí solo en ámbito laboral; los conflictos entre el personal de la institución deben ser manejados por las personas involucradas, de acuerdo a Pablo Andrade en su obra Identidades y conflictos en las ciudades de frontera para resolver cualquier conflicto de manera positiva es necesario gestionar emociones y sentimientos. (Andrade, 2011)

Las competencias emocionales son el autocontrol y la empatía al decir de Emilio La Rosa en su obra Conflictos de intereses es la capacidad de las personas para manejar sus propios sentimientos de tal manera que estén de acuerdo con las situaciones de la vida cotidiana. (La Rosa, 2011)

De igual forma Ana Navarro en obra Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral mencionan que el conflicto es un proceso básico e inevitable que caracteriza la dinámica interna de las relaciones humanas, surge cuando dos o más personas perciben una oposición de metas, objetivos y/o valores y ven a la otra parte como una interferencia para satisfacer sus deseos. (Navarro, 2017)

Como puede imaginarse, existen infinidad de estrategias y tácticas para hacer frente a un conflicto. No obstante, hay un acuerdo extendido en aceptar como

sistema conceptual de clasificación el *Dual Concern Model* o Modelo de Intereses Dobles, propuesto originalmente por Mariel Mayo en su obra *De los conflictos laborales a las huelgas generales: Algunos apuntes para pensar su dinámica 2002-2012 en Argentina* (Payo, 2014) y posteriormente adoptado y reinterpretado por muchos otros. El *Dual Concern Model* especifica que el modo en que una persona responde a un conflicto depende de su orientación motivacional y, en este sentido, defiende la existencia de dos motivos básicos: El interés propio y el interés por los demás.

Por otro lado, el conflicto puede obligar a buscar nuevos enfoques; fomentar la creatividad y mejorar el procedimiento de los problemas. Si se maneja de manera apropiada el conflicto ayuda a crear el equipo, si no actuamos de manera adecuada, puede tener una repercusión negativa sobre el equipo, puede destruir la comunicación (las personas dejan de hablar y compartir información), reducir el nivel de confianza y empatía. José Sánchez Nieto en su obra *Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México* menciona sobre el aprendizaje sobre el conflicto bien manejado conduce a las personas a cambiar sus conductas, actitudes, manera de pensamiento e interpretaciones sobre determinadas situaciones. (Sanchez-Nieto, 2012).

Considerando que los conflictos pueden retrasar decisiones, afectar relaciones, limitar resultados y ofrecen una imagen negativa dentro de las instituciones Públicas, también pueden revelar deficiencias, expresar crisis de desarrollo cuando el crecimiento no estado acompañado de estructura y de proceso de trabajo, con respecto al estilo personal del manejo de conflictos.

Alfonso Urzua en su obra *Afrontamiento del estrés por aculturación: Inmigrantes latinos en Chile*, fue quien realizó los primeros estudios reconocidos formalmente sobre el tema, y se destacó por identificar tres maneras diferente de la negociación del conflicto en las organizaciones, el estilo basado en el dominio, el centrado en el compromiso y el que promueve la integración. Como se sabe el conflicto es parte de la experiencia humana y seda dentro de las interrelaciones personales que se desarrollan dentro de un ámbito laboral, social y familiar; tal es el caso que en el núcleo familiar no escapa de las distintas manifestaciones de

conflicto; se observa entre los hijos, padres y conyugues. Evidentemente se puede apreciar la dinámica de una institución pública, entre sus empleados, usuarios y uno o más empleados; lo mismo sucede en organizaciones privadas. (Urzua, 2010)

En conclusión, el manejo de conflicto ayudará a mejorar la convivencia en las organizaciones con los colaboradores, ya que las interrelaciones personales es un proceso continuo donde los colaboradores deben coadyuvar a mantener una relación equilibrada dentro del entorno laboral y por ello se debe fomentar una cultura organizacional fuerte.

Pregunta de Investigación; P1: ¿Cómo el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la practican en los últimos 10 años?

Investigar el manejo de conflictos dentro de las organizaciones; P1.1 ¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?; P1.2 ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?

Técnicas de manejo de conflictos dentro de las organizaciones; P2.1 ¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?

Resultados de las prácticas del manejo de conflictos dentro de las en las organizaciones; P3.1 ¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de conflictos?

La investigación para dar respuesta a las preguntas planteadas fue ordenada y completa, en la Tabla 1 se presenta el detalle de la búsqueda de información sobre el tema de investigación.

Tabla 1: *Detalle de la búsqueda de información sobre el tema de investigación*

Título	Año de publ	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual Revista científica	País
Afrontamiento del estrés por aculturación: inmigrantes latinos en Chile	2017	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral	2017	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
Reconciliación Social como estrategia para la transformación de los conflictos socio-políticos, variables asociadas e instrumentos de medición	2017	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos	2017	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA)	2016	ProQuest Central	Revista Liberabit	Perú
IMPACTO DE UN PROGRAMA RECREATIVO EN LA RESILIENCIA DE ESTUDIANTES DE 7º GRADO DE UN COLEGIO PRIMARIO	2016	ProQuest Central	Revista Liberabit	Perú
Significaciones del proceso de integración social de jóvenes ex infractores en la ciudad de Cali	2016	ProQuest Central	Psicogente	Colombia
Creencias irracionales, Síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones	2016	ProQuest Central	Psicogente	Colombia
Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. propuesta de un modelo	2016	ProQuest Central	Psicología Desde El Caribe	Colombia
Gubernamentalidad neoliberal y producción de conocimiento en la universidad: genealogía de una configuración subjetiva	2015	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
Articulaciones entre políticas económicas y políticas culturales en Colombia. El patrimonio cultural, el sector artesanal y las nuevas formas del valor y la propiedad ¹	2013	ProQuest Central	Boletín de Antropología	Colombia
FRECUENCIA DEL BURNOUT EN POLICÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO	2012	ProQuest Central	Revista Liberabit	Perú
Caracterización de la cultura organizacional de una institución de educación superior	2012	ProQuest Central	Psicogente	Colombia
Transformaciones en las subjetividades de los trabajadores: casos de empresas recuperadas	2011	ProQuest Central	Universitas Psychologica	Colombia
Causas y estrategias de solución de conflictos en las relaciones de pareja formadas por estudiantes universitarios	2011	EBSCOhost	Psicogente	Colombia
El Santo Desierto carmelita de México y los Leones: justicia, conflictos laborales y honor en una sociedad de Antiguo Régimen.	2016	EBSCOhost	Psicogente	
El Santo Desierto carmelita de México y los Leones: justicia, conflictos laborales y honor en una sociedad de Antiguo Régimen.	2018	EBSCOhost	Histórica	México
Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana.	2016	EBSCOhost	Revista de Derecho	España
How negotiators are transformed into mediators. Labor conflict mediation in Andalusia.	2014	EBSCOhost	Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones	España

Título	Año de publ	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual Revista científica	País
LOS REQUISITOS QUE CONFIGURAN LA "INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS LABORALES" Y LA "INCITACIÓN A LA ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO", EN LAS CAUSALES DE CESACIÓN EN EL CARGO DE PARLAMENTARIO.	2010	EBSCOhost	Revista Chilena de Derecho	Chile
RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL.	2017	EBSCOhost	Prolegómenos Derechos y Valores	Colombia
Cambios en la organización del trabajo tradicional: Conflictos y actores laborales.	2008	EBSCOhost	Revista Venezolana de Gerencia	Venezuela
CULTURA DE CONCILIACIÓN Y CONFLICTO TRABAJO/FAMILIA EN TRABAJADORES CON TURNOS LABORALES.	2017	EBSCOhost	Acción Psicológica	España
Conflicto petrolero en Barrancabermeja en 1977: "no fue una huelga, fue una guerra".	2008	EBSCOhost	Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura	Colombia
LA IDEA AUSTRIACA DE "ESPÍRITU EMPRESARIAL" Y LAS INSTITUCIONES LABORALES EN LA ECONOMÍA GLOBAL.	2016	EBSCOhost	Revista de Economía Institucional	España
Efectos de los compromisos de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas multinacionales en el mercado de trabajo peruano: la experiencia de Topy Top.	2014	EBSCOhost	Economía	Perú
Sindicalismo docente en América Latina. Una contribución al debate.	2011	EBSCOhost	Revista de La Realidad Mexicana	México
Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad en la Argentina.	2010	EBSCOhost	Ecos de La Comunicación	Argentina
MOTIVACIÓN Y CREATIVIDAD EN JÓVENES EMPRENDEDORES VENEZOLANOS UNA VISIÓN DESDE LA CRISIS SOCIAL.	2017	EBSCOhost	Revista de Psicología GEPU	Venezuela
Metarreglamentación de las relaciones laborales en Europa: dinámicas de poder y competencia entre normativas nacionales	2013	EBSCOhost	Revista Internacional Del Trabajo	España
Análisis de la mediación en sede judicial laboral Venezolana.	2015	EBSCOhost	Revista Telos	Venezuela
Declaración de conflictos de intereses de los autores en las revistas científicas	2010	SCIELO	ACIMED	Cuba
Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural	2013	SCIELO	Anales de Psicología	España
Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés	2011	SCIELO	Medicina y Seguridad del Trabajo	Colombia
Formas de integración, mecanismos de articulación y conflictos derivados de la introducción de terapias complementarias en España	2018	SCIELO	Index de Enfermería	España
Territorios en conflicto. Reestructuración productiva y producción familiar en el campo uruguayo	2010	SCIELO	Pampa (Santa Fe)	Uruguay
El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia	2011	SCIELO	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	España
Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermer	2012	SCIELO	Index de Enfermería	Brasil
De la oposición a la emancipación. Un análisis de los conflictos ambientales desde abajo	2014	SCIELO	Ambiente & Sociedade	México

Título	Año de publ	Fuente de datos de publicación	Biblioteca virtual Revista científica	País
De los conflictos laborales a las huelgas generales. Algunos apuntes para pensar su dinámica 2002-2012 en Argentina	2014	SCIELO	Sociohistórica	Argentina
"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	2010	SCIELO	Runa	Argentina
Identidades y conflictos en las ciudades de frontera	2011	SCIELO	Avá	Argentina
Evaluación del conflicto de uso agrícola de las tierras a partir de su aptitud física como contribución a la explotación sostenible	2014	SCIELO	Cultivos Tropicales	Cuba
Gobernanza ambiental, actores sociales y conflictos en las Áreas Naturales Protegidas mexicanas	2010	SCIELO	Rev. Mex. Sociol	México
Intercambios, moralidades y conflictos	2013	SCIELO	Intersecciones en antropología	Argentina
CIENCIAS SOCIALES: DIMENSIONES PROFESIONALES, EXPERIENCIAS CREATIVAS Y ENCUADRES ANALÍTICOS	2013	SCIELO	Trabajo y sociedad	Argentina
Los conflictos buenos (y no tan buenos). Las relaciones sociales entre las micro y pequeñas empresas en destinos turísticos de Brasil	2011	REDALYC	Estudios y perspectivas en turismo	Brasil
Aprovechamiento responsable del recurso hídrico fluvial	2012	REDALYC	Ingeniería Hidráulica y Ambiental	Colombia
Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos	2012	REDALYC	Investigación en educación médica	México
Sucesión y conflictos en empresas familiares - Estudio de casos múltiples en pequeñas empresas hoteleras	2013	REDALYC	Estudios y perspectivas en turismo	Brasil
Conflictos por tierras en los "pueblos de indios" de Córdoba. El pueblo de San Marcos entre fines del siglo XVII y principios del siglo XIX	2012	REDALYC	Andes	Argentina
Los conflictos de intereses	2011	REDALYC	Acta bioethica	Brasil
Consecuencias del estrés de rol	2011	REDALYC	Medicina y Seguridad del Trabajo	España
Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral	2013	REDALYC	Revista de Psicología	PERU
Percepción de conflicto intergrupal y su relación con la adhesión a creencias esencialistas	2014	REDALYC	Suma Psicológica	COLOMBIA
Sentido común y conflicto: impacto de las teorías legas sobre relaciones intergrupales	2010	REDALYC	Universitas Psychologica	COLOMBIA
Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia)	2009	REDALYC	Diversitas: Perspectivas en Psicología	COLOMBIA
relación entre grupos/equipos De trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora De la ciudad De Bogotá	2010	REDALYC	Psychologia. Avances de la disciplina	COLOMBIA
Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional	2012	REDALYC	Perspectivas en Psicología	ARGENTINA
CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILEN	2011	REDALYC	Salud & Sociedad	CHILE
EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO	2011	REDALYC	Psicoperspectivas	CHILE

Fuente: Elaboración propia a partir de ProQuest, EBSCOhost, Scielo y Redalyc.

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*

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Artículos de manejo de conflictos en organizaciones de Iberoamérica (Latinoamérica y España).	Evitar que se perjudique la eficacia dentro de la Organización.	Revisión sistemática de literatura científica, estudio teórico descriptivo.	Describir la literatura el estudio del manejo de conflictos en las organizaciones entre los años: 2008 – 2018.	Iberoamérica en los últimos 10 años. Estudio realizado en la facultad de Negocios de la carrera de Administración de la UPN.

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 presenta el Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de la literatura científica que presenta 4 componentes importantes de una revisión sistemática.

Objetivo de estudio; Analizar en la revisión de la literatura de como el estudio del manejo de conflictos ha aportado valor a las organizaciones de Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años 2008-2018.

En la Tabla 3, mostramos las palabras claves y sus sinónimos para las búsquedas respectivas.

Tabla 3: *Palabras claves y sinónimos*

Palabras claves	Sinónimos
Organizaciones	Gobierno/Estado/Organizaciones públicas/ Empresas/Latino América
Manejo de Conflictos	Inteligencia Emocional/Discrepancia/Negociación
Técnicas	Herramientas/Tipos/características
Resolución de Conflictos	Soluciones/Desarrollo

Fuente: Elaboración propia a partir de ProQuest, EBSCOhost, Scielo y Redalyc.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Revisión sistemática de literatura científica desde la biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte (UPN), para la cual se usaron las plataformas Scielo, Redalyc y las bases de datos EBSCOhost y ProQuest.

“El artículo de revisión es considerado como un estudio detallado, selectivo y crítico que integra la información esencial en una perspectiva unitaria y de conjunto”. (Icart, 2004, p155).

De lo mencionado por el autor se puede deducir que un artículo de revisión permite integrar toda la información referente a un tema en específico a través de una búsqueda sistemática, en donde se utilizan palabras claves, que permiten obtener un resultado más preciso.

“La utilidad del artículo de revisión es múltiple. El objetivo fundamental del artículo de revisión intenta identificar qué se conoce del tema, qué se ha investigado y qué aspectos permanecen desconocidos”. (Day, 2005,58)

Como bien afirma el autor, el artículo de revisión tiene múltiples utilidades en la enseñanza que permiten obtener una visión global del tema que se esta investigando.

Para garantizar la sensibilidad del proceso de búsqueda se definieron como palabras claves los siguientes términos a partir de la pregunta de investigación: “Discrepancia entre trabajadores”, “Negociaciones”, “Inteligencia Emocional” y Resolución de Conflictos.

Como criterios de elegibilidad se tomaron artículos de manejo de conflictos en organizaciones de Iberoamérica (Latinoamérica y España), en idioma español, entre los años: 2008 – 2018 y que sean relevantes al tema de estudio.

La pregunta de investigación establecida para conducir el proceso metodológico fue la siguiente:

¿Cómo el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de

Iberoamérica que la practican en los últimos 10 años?

Se utilizó la plataforma **EBSCOhost**, colocando en el campo de búsqueda la palabra clave “Manejo de Conflictos” mostrando 186 resultados, como conector se usó OR “Discrepancia entre trabajadores” mostrando 188 resultados, otro conector empleado fue AND “Latinoamérica” mostrando 186 resultados, luego se inició la depuración de resultados; como primer limitador se seleccionó las publicaciones académicas (arbitradas), mostrando 156 resultados, el segundo limitador fueron los años, 2008 al 2018 (Los últimos 10 años) mostrando 122 resultados, y como tercer y último limitador seleccionamos el idioma español, mostrando 61 resultados. Después de haber utilizado todos los conectores procedimos a descartar las revistas sistemáticas que coincidían en ambas bases de datos, mostrando como resultado 40 artículos, para nuestra investigación vamos se seleccionó 16 artículos finales.

Para la base de datos **ProQuest** se colocó en el campo de búsqueda la palabra clave “Manejo de Conflictos”, luego se seleccionó el campo “evaluado por expertos”, a continuación como conectores se usó OR “Instituciones Públicas” mostrando 469 resultados, otro conector empleado fue AND “Latinoamérica”, luego se inició la depuración de resultados; como primer limitador se seleccionó (Los últimos 10 años – 2008 / 2018), mostrando 87 resultados, y como tercer y último limitador seleccionamos el idioma español, mostrando 87 resultados. Luego se depuro las revistas duplicadas mostrando 85 resultados de las cuales se tomó 15 revistas como resultado.

Se realizó una búsqueda simple en la fuente de investigación **Scielo** en el buscador Google Académico, empleando la palabra clave “Manejo de Conflictos”, obteniendo 38 referencias. Se procedió a realizar una búsqueda avanzada con los siguientes filtros “Manejo de Conflictos” + “Inteligencia Emocional” + “Latinoamérica” + “Fecha (2008 – 2018)” + “español” + “Scielo” obteniendo 23 resultados. Después de haber utilizado todos los conectores procedimos a descartar las revistas sistemáticas que coincidían en ambas bases de datos, mostrando como resultado 23 artículos, para nuestra investigación se seleccionó 15 artículos finales.

Como última fuente de investigación procedimos hacer nuestra búsqueda en

Redalyc, Google Académico con la palabra clave “Manejo de Conflictos” mostrando 610 resultados, “Manejo de Conflictos” + “Resolución de Conflictos” + “Latinoamérica” + Fecha (2008 – 2018) + “español” obteniendo 220 resultados. Después de haber utilizado todos los conectores procedimos a descartar las revistas sistemáticas que coincidían en ambas bases de datos, mostrando como resultado 41 artículos, para nuestra investigación vamos se seleccionó 15 artículos finales.

Las fuentes de investigación fueron Scielo, Redalyc y las bases de datos EBSCOhost y ProQuest que “es una base de datos que ofrece textos completos, índices y publicaciones periódicas académicas que cubren diferentes áreas de las ciencias y humanidades”.

Las limitaciones para esta investigación fueron la falta de tiempo por parte de los investigadores y la falta de habilidades para la realización de las búsquedas en revistas científicas. (Sanchez-Nieto, 2012).

Entre las revistas científicas que se consideraron están EBSCOhost, ProQuest, Scielo y Redalyc. Para esta investigación se utilizó como fuente de investigación EBSCOhost, ProQuest y Scielo.

Tabla 4: *Declaración de artículos encontrados*

Fuente	Número de artículos encontrados	Número de artículos aplicando depuración	Número de artículos descartando los que coinciden en ambas bases de datos	Número de artículos después del descarte
EBSCOhost	186	60	40	16
ProQuest	115	88	81	15
Scielo	38	23	23	15
Redalyc	610	22	41	15
TOTAL	949	391	185	61

Fuente: Elaboración propia.

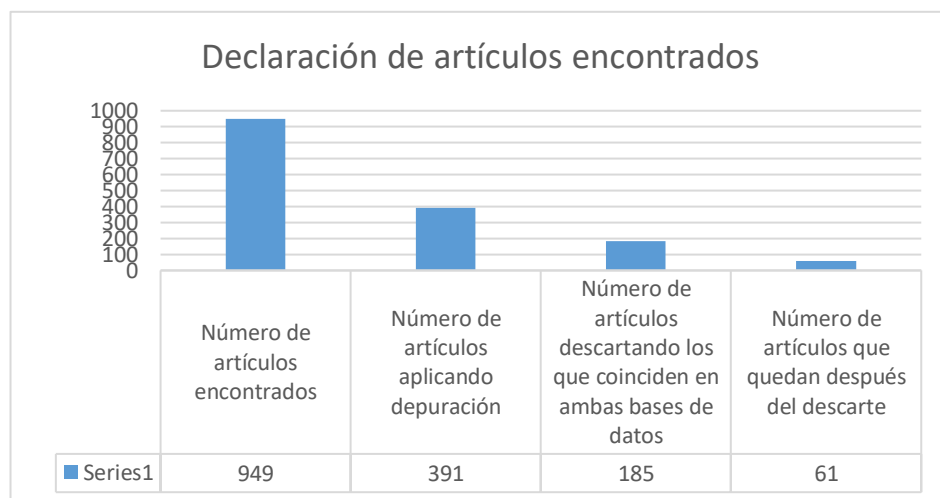


Figura 1: *Presentación de declaración de artículos encontrados.*

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se encontraron 61 artículos que representaron los criterios de elegibilidad tomados de las bases de datos y motores de búsquedas EBSCOhost, ProQuest, Scielo y Redalyc y la presentación de estos resultados tomarán el modelo de la revista científica Scielo que los presenta de forma descriptiva.

Se puede resaltar como importantes resultados comentarios de (Rossi, 2010), menciona lo importante del manejo del conflicto para mejorar la productividad en los negocios familiares del campo, es común los diferentes puntos de vista de los miembros de la familia y por lo tanto los conflictos, pero son la mayoría de organizaciones productivas en la sociedad.

(Araujo, 2011), Sostiene que los conflictos son un aspecto inevitable y natural de la interacción humana, puesto que siempre que se encuentren dos o tres personas reunidas habrá un conflicto, más aún cuando compartimos diariamente en una oficina de trabajo más de ocho horas con otras personas, ya que al tener creencias y puntos de vista diferentes se va a generar desacuerdos.

(Gonnet, 2013), también resalta que la mediación, negociación o el arbitraje son técnicas de resolución de conflictos que debieran ayudarnos a no soportar en solitario los problemas generados por nosotros mismos y por los demás. Siempre recurrimos a los demás para que nos ayuden. Somos mamíferos y necesitamos sociabilizarnos incluso cuando sufrimos.

(Urzua, 2010), menciona que debe evitarse el conflicto y por el contrario facilitar la convivencia social en beneficio de todos. Pero, a veces es conveniente e incluso necesario, afrontar el conflicto para que la convivencia se reafirme.

(La Rosa, 2011), sostiene que los conflictos surgen y nos acompañan a lo largo de toda la vida, no hay que entenderlos siempre como algo negativo, ya que los conflictos pueden ser positivos. Es muy importante identificarlos para poder solucionarlos.

De la base de datos y motores de búsqueda se obtuvieron los siguientes artículos, los cuales son presentados en la siguiente Tabla 5.

Tabla 5: *Base de datos utilizados*

Base de Datos	Cantidad
EBSCOhost	16
ProQuest	15
Scielo (Google Académico)	15
Redalyc (Google Académico)	15
Total	61

Fuente: Elaboración propia.

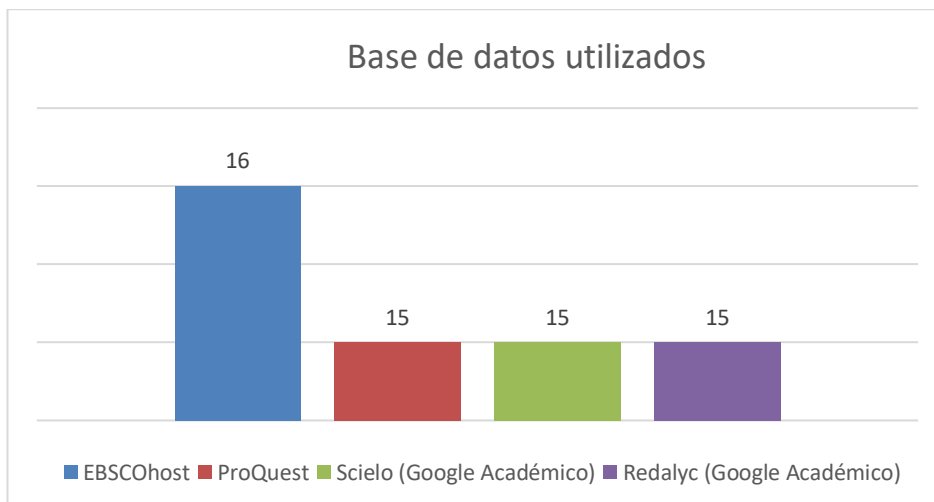


Figura 2: *Presentación de base de datos utilizados*

En la primera base de datos empleada EBSCOhost arrojo como resultado total 186 revistas científicas, a los cuales se les aplico filtros de búsqueda quedando como resultado final un total de 16 revistas científicas, de las cuales existen 2 revistas científicas cerradas. La segunda base de datos empleada fue ProQuest

arrojando como resultado 115 revistas científicas, luego se procedió a aplicar filtros de búsqueda quedando como resultado final 15 revistas científicas. La tercera base de datos en la que se realizó la búsqueda fue Scielo obteniendo un total de 38 revistas científicas, luego se procedió a aplicar filtros de búsqueda quedando con un total de 15 revistas científicas y por último se empleó la base de datos Redalyc obteniendo como resultado 73 revistas científicas, luego se procedió a aplicar los filtros de búsqueda quedando como resultado final 4 revistas científicas. En total se seleccionaron 62 revistas científicas las cuales guardan relación con el tema principal de la investigación.

Tabla 6: *Publicaciones por país*

País	Artículos	Porcentaje
Colombia	20	32.79%
España	9	14.75%
Argentina	8	13.11%
México	6	8.20%
Perú	5	9.84%
Brasil	4	6.56%
Chile	3	4.92%
Venezuela	3	4.92%
Cuba	2	3.28%
Uruguay	1	1.64%
TOTAL	61	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

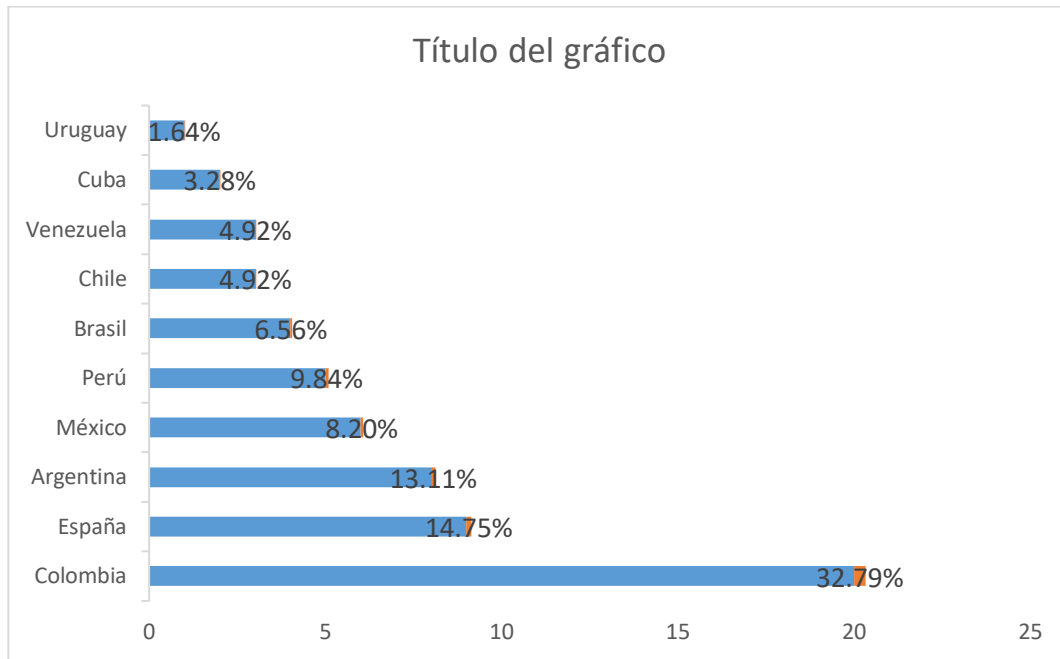


Figura 3: Presentación de publicaciones por país

En la Figura 3 se puede apreciar que el mayor porcentaje de artículos científicos proviene de Colombia con un casi 33% del total, lo que nos indica que este país tiene una mayor preocupación por la investigación en el tema de Manejo de Conflictos. Seguido están los países de Argentina y España con el casi 15% cada uno y con menos del 10% tenemos a México, Perú, Brasil, Chile, Venezuela, Cuba, Reino Unido y Uruguay respectivamente.

La tabla 7 presenta el detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudios, temas abordados y objetivo; donde se puede observar de manera ordenada y sistemática los pormenores de cada artículo que conforman la presente investigación.

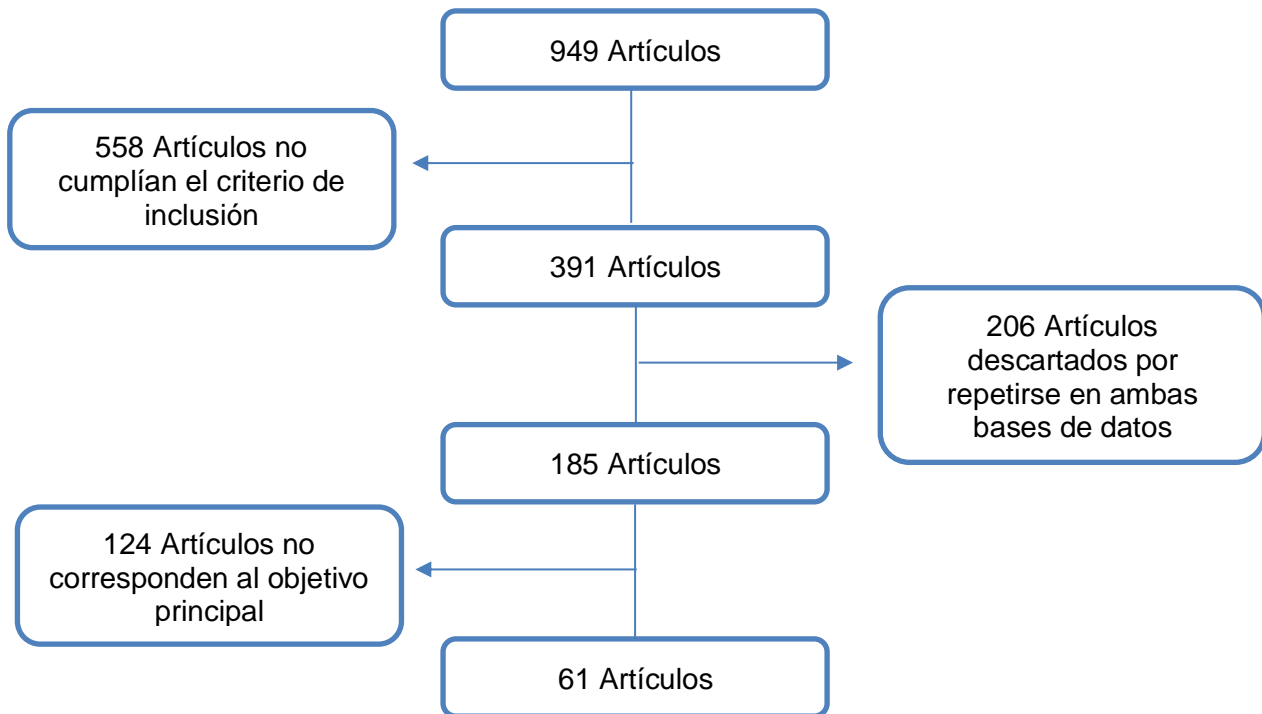


Figura 4: Presentación de criterios de inclusión, así como también criterios de exclusión

La figura 4 presenta el flujograma de inclusión y exclusión de los artículos, aquí se observa una visión gráfica y completa de cómo se han ido descartando artículos para obtener los incluidos finalmente en la investigación.

Para entender el punto de vista sobre el Manejo de Conflictos, analizaremos los conceptos que manejan los países resultantes de la búsqueda realizada, iniciaremos con lo mencionado por diferentes autores de Colombia por ejemplo (Sanz, 2011),

Este investigador aporta a la pregunta de investigación ¿Cómo el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la practican en los últimos 10 años?, señalan que el conflicto es natural e inherente a la naturaleza humana. Se plantea que el conflicto es una manifestación de la capacidad de adaptación limitada que posee el cerebro humano; por lo que necesita transformar al medio y a los demás para su supervivencia.

(Cantor, 2009), menciona que los conflictos son situaciones caracterizadas

por la divergencia de pensamientos, intereses o necesidades de dos o más personas.

(Marsollier, 2012), señala que los conflictos deberían constituir una oportunidad para potenciar la convivencia, en vez de considerarse meramente como problemas.

Su aporte está relacionado a la palabra clave de nuestra investigación: negociación.

En Argentina, (Gonnet, 2013) , sostiene que el conflicto surge de la inconsistencia entre las aspiraciones económicas arraigadas en la sociedad y las posibilidades productivas de la economía.

Señala que el conflicto surge de la discrepancia, palabra clave de nuestra investigación.

(Hernández, 2010), menciona que los conflictos son inevitables. La habilidad para manejarlos tiene un gran impacto en el éxito. Los enfrentamientos se suelen generar en conversaciones que son cruciales y donde hay mucho en juego: las emociones son fuertes y las opiniones difieren.

(Payo, 2014), manifiesta que es difícil dominar estas situaciones sin un alto grado de inteligencia emocional.

El autor aporta a la resolución de nuestro problema de investigación y resalta que hay errores comunes que se deben evitar y estrategias alternativas para ir por el camino correcto.

También en Argentina (Andrade, 2011), sostiene que los conflictos en el trabajo merecen una atención prioritaria para todos los empresarios, directivos y trabajadores, puesto que normalmente cuando nos referimos al conflicto la idea que da esta palabra es negativa, ya que muchos de los motivos que provocan conflictos resultan de las diferencias personales (creencias, valores, su personalidad), tendencias humanas conflictivas (envidia, pereza, indiferencia) o causas contextuales (asignación de tareas, estados de ánimo).

Este autor aporta al objetivo del estudio ya que permite un importante análisis de la revisión de la literatura de como el estudio del manejo de conflictos ha aportado valor a las organizaciones de Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años 2008-2018.

En España, (Matta, 2013) menciona que un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas.

(Cialti, 2016) Resalta que no debemos olvidar que paralelamente al desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, debemos fortalecer las habilidades de auto conocimiento, confianza en sí mismo, autocontrol y como no la empatía.

En Perú (Huertas, 2011), sostiene que cuando hablamos de conflicto nos referimos a diferencias entre personas que pueden resolverse de maneras productivas, estancadas, polarizadas o parciales.

(Sanguinetti, 2014), sostiene que en primer lugar, las cosas hay que saber decirlas. Ser honesto sin ser grosero. Con la inteligencia emocional se puede decir la verdad sin quemar cartuchos.

Tomar este comentario se justifica ya que es parte de las pablaras claves de nuestra investigación. Inteligencia emocional.

Mucha gente piensa que el contenido de la conversación es lo que hace a la gente ponerse a la defensiva, por lo que asumen que es mejor decir las cosas como salgan. Pero no es así. La gente se pone a la defensiva por la intención que hay detrás del contenido. No es la verdad lo que duele, sino lo mal que se dice.

En Venezuela encontramos a (Noguera, 2017), quien señala que los medios alternativos de resolución de conflicto comunitario han sido positivados en una diversidad de instrumentos normativos que se vuelven especiales en razón al contenido o materia regulada.

(Navarro, 2017), sostiene que el conflicto requiere pararse a reflexionar, analizar y finalmente tomar decisiones y ejecutar. Se podría afirmar de forma abreviada que el conflicto implica necesariamente tomarse tiempo para abordarlo e intentar solucionarlo.

En Brasil (Pinheiro do Nascimento, 2011), señala que la actividad turística es de vital importancia las buenas relaciones entre proveedores de servicios, pues el visitante evalúa todos los servicios en general y no sólo las partes, si la atención es buena pero no la infraestructura, el servicio turístico es malo.

(Texeira, 2013), señala que el ser humano a través de la historia ha experimentado situaciones en los que se ha encontrado en conflicto, ya sea por una idea o una decisión que se ha tomado, más aún cuando la persona considera que tiene una mejor idea.

También en Brasil (Araujo, 2011), señala que conflictos no resueltos suelen generar una pérdida en la productividad y la creación de barreras para la cooperación interna. Para evitarlo, es necesario un liderazgo efectivo que los resuelva de manera adecuada.

(Valverde, 2010) Resalta también que normalmente hablamos como si fueran sinónimos de problemas y conflictos, vamos a describirlos muy brevemente para diferenciarlos: problema: estado de tensión o malestar que surge entre dos personas o más, porque tienen los mismo o contrarios, intereses, a lo que no encuentran una solución compatible con igualdad entre ellos. Conflicto: una cuestión de difícil solución entre dos o más personas donde ambas tienen o creen tener la razón.

Tabla 7: *Publicaciones por año*

Año	Total
2010	10
2011	10
2012	7
2013	7
2016	7
2017	7
2014	6
2015	2
2018	2
2005	1
2008	1
2009	1
TOTAL	61

Fuente: Elaboración propia.



Figura 5: Presentación de publicaciones por año

En el año 2010, se determinó que los conflictos son situaciones caracterizadas por la divergencia de pensamientos, intereses o necesidades de dos o más personas, están presentes en diversos ambientes incluyendo los académicos, y dentro de ellos, particularmente, en la evaluación.

En Chile en el año 2013, las percepciones definidas por los trabajadores influyen negativamente en el clima organizacional de la editorial, diagnosticado por ello como medianamente favorable, que, dentro de las posibles evaluaciones de clima, es una buena condición considerando la complejidad del trabajo en la organización.

Se justifica esta cita ya que aporta al objetivo central de la investigación. Un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas. El propósito de este artículo es explorar el modo en que los estados de ánimo de las personas pueden orientar sus estrategias de manejo de conflictos. A diferencia de otros trabajos que manipulan artificialmente las emociones, este estudio se centra en las diferencias de la experiencia emocional de las personas que se producen de modo natural.

Analizando cada año se observa que la mayor cantidad de revistas científicas publicadas fue en el año 2014 con una cantidad total de 10 revistas científicas.

La tabla 9 presenta los tipos de investigación utilizados clasificados en cuantitativas, cualitativas y mixtas.

Tabla 8: *Tipo de Investigación*

Tipo de investigación	Cantidad	Porcentaje
Cuantitativa	18	30 %
Cualitativa	15	25 %
Mixta	28	45 %
	Total	100 %

Fuente: Elaboración propia.



Figura 6: *Presentación de Tipo de Investigación*

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En Iberoamérica las organizaciones y en especial, las empresariales poseen diferentes estructuras políticas y sociales y es normal que las personas tengan diferentes puntos de vista en las relaciones laborales; y para ello el manejo de conflictos consiste en conducir o llevar el conflicto hacia la solución o el mejor control. El conflicto no es algo que deba manejar y resolver por sí solo en ámbito laboral; los conflictos entre el personal de la institución deben ser manejados por las personas involucradas. Para resolver cualquier conflicto de manera positiva es necesario gestionar emociones y sentimientos.

De acuerdo a la revisión de la literatura, la finalidad del manejo de conflictos es llegar a una solución válida de un conflicto sin pasar por la coerción. Esta investigación demuestra que la razón principal por la que los empleados dejan su trabajo, es debido a conflictos laborales con sus superiores y otro porcentaje por diferencias con sus compañeros. Una relación difícil entre un gerente y un empleado, a menudo causa baja productividad, baja motivación y una alta rotación de empleados. La creación de una estrategia de manejo de conflictos, impide rotaciones innecesarias y puede mejorar la productividad de la empresa.

Sin embargo se observa que en la revisión de la literatura no brinda una respuesta contundente y tajante de cómo debería realizarse la práctica del manejo de conflictos pues al trabajar con las emociones de las personas los caminos pueden ser muy diferentes, pero si es claro que trae muchos beneficios en la comunicación y clima laboral en la organización-

Los autores de las revistas científicas, (Matta, 2013), señalan que el conflicto es natural e inherente a la naturaleza humana. Se plantea que el conflicto es una manifestación de la capacidad de adaptación limitada que posee el cerebro humano por lo que necesita transformar al medio y a los demás para su supervivencia, de igual manera en el año 2015 Villalba, señala que los conflictos se deberían de constituir de una oportunidad para potenciar la convivencia, en vez de considerársele meramente como problemas.

(La Rosa, 2011), nos menciona que un conflicto es el proceso dinámico y complejo que se alimenta de las emociones.

(Sanz, 2011) Sostiene que el conflicto surge de la consistencia entre las aspiraciones económicas arraigadas en la sociedad y las posibilidades productivas de la economía.

El peruano (Huertas, 2011), sostiene que cuando hablamos del conflicto nos referimos a la diferencia entre personas que pueden resolverse de maneras productivas, estancadas, polarizadas o parciales.

(Valverde, 2010), señala que los medios alternativos de resolución del conflicto comunitario que han sido positivados en una diversidad de instrumentos normativos que se vuelven especiales en razón al contenido de la materia regular.

(Papadoupulos, 2013), resalta como base de los conflictos las fallas en la comunicación, diferencias estructurales, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas.

(Andrade, 2011), indica que la resolución de conflictos pone el acento en las soluciones, por lo general estáticas y centradas en los resultados, el manejo de conflictos enfatiza el procedimiento, cómo diseñar y llevar adelante un plan de acción; aborda los conflictos desde una perspectiva dinámica.

Finalmente puedo dar fe y sin temor a equivocarme que esta investigación es considerada relevante ya que aporta a identificar importantes investigaciones que estudian como el estudio del manejo de conflictos ha aportado valor a las organizaciones de Iberoamérica.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

- En la siguiente investigación se planteó como objetivo general analizar en la revisión de la literatura de como el estudio del manejo de conflictos ha aportado valor a las organizaciones de Iberoamérica en los últimos 10 años 2008-2018, mencionando las conclusiones de la revisión de las literaturas sistemáticas.
- Respondiendo a la primera dimensión sobre *qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica*, se debe explicar que el manejo de conflictos se considera, por especialistas del management, como una de las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier área que se desempeñe; manejar un conflicto es percibir diferencias o incompatibilidad resultado de varias formas de interferencia u oposición y buscar la mejor solución.
- Los conflictos se presentan como un fenómeno negativo en las organizaciones y se queda demostrado en los resultados, pero si ampliamos la mirada y observamos la evolución dinámica y compleja de los grupos, nos damos cuenta de que los conflictos funcionan como motor de la evolución y sobre todo cuando logramos una regulación satisfactoria de los mismos.
- El conflicto es inseparable de la complejidad y de la vida. Donde hay homogeneidad no hay conflicto, no hay tensión. El objetivo no es eliminarlos o evitarlos sistemáticamente, sino saber encauzarlos, lo importante es saber que para que haya crecimiento y maduración de las personas y grupos de personas son necesarios los conflictos, son una ocasión de toma de conciencia y cambio. El objetivo es resolver los conflictos obteniendo mejoras para cada una de las partes, donde no hay ganadores y perdedores sino donde todas las personas ganamos.

- En la segunda dimensión correspondió *analizar cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica*, de allí que se puede resaltar las fallas en la comunicación, diferencias estructurales, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas.
- Lo importante es cambiar la actitud de las personas para evitar los conflictos en los centros de trabajo, para acercarnos a ellos con interés y curiosidad. Este esquema de los diferentes niveles en los que se expresa un conflicto nos ayuda a mirar más allá de lo visible y explícito en un conflicto, y profundizar en búsqueda de información que nos puede resultar útil no sólo para abordarlo y transformar la situación, sino para nuestro aprendizaje y crecimiento personal o colectivo. Hoy en día existen tipos de técnicas de manejo de conflictos que crean una atmósfera propicia de seguridad y confianza. A veces hay que trabajar con las partes por separado para a posterior hacerlo en reuniones conjuntas.
- Como tercera dimensión, entre las *técnicas de manejo de conflictos dentro de las organizaciones* se puede resaltar el manejar el estrés de los miembros, la gestión del clima organizacional que se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización. Así como también, hablar con la otra persona, centrarse en datos objetivos y obviar cualquier subjetividad, escuchar con atención a la otra parte, identificar puntos de acuerdo y desacuerdo, priorizar las áreas de conflicto, desarrollar un plan para trabajar en cada desacuerdo, celebrar el éxito.
- El estudio de la cuarta dimensión concluye sobre los *resultados que obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de conflictos*, así tenemos relaciones más fuertes, ya que los conflictos mal manejados a menudo provocan fricción entre los empleados involucrados, y es posible dañar la relación de trabajo, de tal manera que si los empleados no saben cómo manejar la situación ello puede generar el incremento de la tensión. Un desacuerdo que permanece sin resolver causa tensión que con frecuencia se propaga a otros

empleados que no estaban involucrados en un principio. Si ambas partes sienten que están en lo correcto y se niegan a escucharse una a otra, pueden enfrentarse una contra la otra, impulsando a otros empleados a tomar partido. La tensión por el conflicto no resuelto baja la moral en el lugar de trabajo y puede detener el flujo de trabajo. Mediante la formación de tus empleados para manejar los conflictos por sí mismos, la tensión general disminuye para formar un mejor ambiente de trabajo.

- También podemos medir la efectividad en las técnicas del manejo de conflictos dentro de las instituciones por medio de resultados, aclarando malentendidos y exponiendo las diferencias de percepción, distinguir entre posiciones, intereses y necesidades (posiciones e intereses son negociables, las necesidades no son negociables). En conflictos estructurales, no siempre es posible satisfacer las necesidades de todas las partes siendo necesario cambiar la estructura para resolver el conflicto. A su vez, a las personas nos cuesta reconocer nuestras verdaderas necesidades, apoyar el proceso. Aprender a gestionar nuestras emociones y la respuesta que damos a las emociones de los demás.
- Las organizaciones optan por dar mayor enfoque al Manejo de Conflicto al fomentar los elementos conectores: el “nosotros/as” en lugar del “tú vs yo”. Se pudo investigar que fomentar el lenguaje de la responsabilidad como alternativa al de la culpa: facilitar la reconciliación, si es posible, desarrollar acuerdos verbales o escritos aceptados por todas las partes afectadas, generando potencialidades de las metodologías participativas del manejo de conflicto. Las causas del Conflicto pueden ser el conflicto con uno mismo, la necesidad o deseo no satisfecho, la poca información y la expectativa muy bajas o altas, diferencias en estilos de personalidad, razas y géneros.
- Podemos concluir con esta investigación que el conflicto no es siempre un aspecto negativo y obstructor de progreso o cumplimiento de objetivos, sino al contrario, en muchas ocasiones cuando es manejado correctamente permite obtener resultados que tengan oportunidades de desarrollo organizacional. Para ello es necesario primero ubicar el estilo del manejo de conflictos de

cada uno de los empleados, que situación le causa conflicto. Gracias a la investigación que se mencionan en las revistas científicas a lo largo del estudio y otras más, se pueden obtener soluciones.

- Finalmente podemos concluir que esta investigación ha logrado ser un apoyo y base para otras investigaciones.
- Las limitaciones para esta investigación fueron la falta de tiempo por parte de los investigadores y la falta de habilidades para la realización de las búsquedas en revistas científicas.
- El manejo de conflictos influye de manera determinante en la creación de un mejor clima organizacional, las relaciones entre los miembros son más fuerte y apoyan en la resolución de problemas, se reduce la tensión y permite una mayor comprensión.

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.

ANEXOS

Detalle de las fuentes de información respecto a las firmas de las actas de Coautoría.



DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER

Yo, ROBERTO CARLOS CURAY RIVERA, estudiante () del ciclo o egresado (X) de la carrera de ADMINISTRACIÓN de la Facultad de NEGOCIOS, del campus ubicado en LOS OLIVOS; con DNI 43282825 y con código de estudiante N00073009, y el coautor ⁽¹⁾ o los coautores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
<u>CABRERA OLIVERA JUCIO EDUARDO ANDRÉ</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>46094249</u>	<u>N00056002</u>
<u>CHONG BORJA JORGE LUIS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>42405990</u>	<u>N00067450</u>
<u>PARDES RIVADENEYRA ELSA DENESSE</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>45448320</u>	<u>N00121297</u>

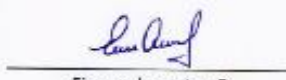
Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:


1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

..... LENA 24 de NOVIEMBRE de 2019.....
(Lugar) (día) (mes) (año)


 Firma de autor 1


 Firma de autor 2


 Firma de autor 3


 Firma de autor 4


 Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

COR-F-REC-VAC-05-08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
 Pág.: 1 de 1 Versión: 01

Detalle de las fuentes de información respecto a las firmas de las actas de Coautoría.



DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER

Yo, JORGE LUIS CHONG BORJA, estudiante () del ciclo o egresado de la carrera de ADMINISTRACIÓN de la Facultad de NEGOCIOS, del campus ubicado en COS OLIVOS; con DNI 42405990 y con código de estudiante N00067450, y el coautor^[1] o los coautores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
<u>PARDES RIVADENEYRA ELSA DENISSE</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>45448320</u>	<u>N000424293</u>
<u>CAJREBA OLIVERA JULIO EDUARDO ANDRÉ</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACION</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>46094248</u>	<u>N00056882</u>
<u>URAY RIVERA ROBERTO CARLOS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>43282825</u>	<u>N00073009</u>

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

LIMA, 24 de OCTUBRE de 201...9
(Lugar) (día) (mes) (año)


 Firma de autor 1


 Firma de autor 2


 Firma de autor 3


 Firma de autor 4


 Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

COR-F-REC-VAC-05.08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
 Pág. 1 de 1 Versión: 01

Detalle de las fuentes de información respecto a las firmas de las actas de Coautoría.



**DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN –
PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER**

Yo, JUNIO EDUARDO ANDRÉ CABREJA OLIVERA, estudiante () del ciclo o egresado (X) de la carrera de ADMINISTRACION, de la Facultad de NEGOCIOS, del campus ubicado en LOS OLEVOS; con DNI 46094248 y con código de estudiante N00056882, y el coautor ^[1] o los coautores:

APellidos y Nombres	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
<u>MARCELES RIVADENEYRA ELSA DENISSE</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACION</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>45448320</u>	<u>N00124297</u>
<u>CHONG BORJA JORGE LUIS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACION</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>42405990</u>	<u>N00067450</u>
<u>CURAY RIVERA ROBERTO CARLOS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACION</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>43282825</u>	<u>N00073009</u>

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

LIMA (Lugar) 24 de OCTUBRE de 2019 (Día) (Mes) (Año)


 Firma de autor 1


 Firma de autor 2


 Firma de autor 3


 Firma de autor 4


 Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

CÓP-F-REC-VAC-05.08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 05/05/2018
 Pág.: 1 de 1 Versión: 01

Detalle de las fuentes de información respecto a las firmas de las actas de Coautoría.



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE
WORKING ADULT

DECLARACIÓN JURADA PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – PARA OBTENCIÓN DE BACHILLER

Yo, ELSA DENISSE PAREDES RIVADENEYRA, estudiante () del ciclo o egresado (X) de la carrera de ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de NEGOCIOS, del campus ubicado en LOS OLIVOS; con DNI 45448320 y con código de estudiante N00121297, y el coautor ^[1] o los coautores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ESTUDIANTE O EGRESADO	CICLO	CARRERA	FACULTAD	DNI	CÓDIGO
<u>CABRERA OLIVERA JULIO EDUARDO ANDRÉ</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>46094249</u>	<u>N00056882</u>
<u>CHONG BORTA JORGE LUIS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACIÓN</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>42409790</u>	<u>N00067450</u>
<u>CURAY RIVERA ROBERTO CARLOS</u>	<u>EGRESADO</u>		<u>ADMINISTRACION</u>	<u>NEGOCIOS</u>	<u>43282825</u>	<u>N00073009</u>

Declaramos que hemos sido informados sobre las condiciones para el desarrollo del trabajo de investigación en grupo que conducen al grado de bachiller, las cuales comprenden lo siguiente:

1. El trabajo de investigación se desarrollará de forma equitativa, participando por igual en cada una de las fases de la investigación.
2. El proceso de la solicitud del grado de bachiller debe ser en conjunto. Si uno de los autores está ausente, no se podrá iniciar el proceso.
3. Se podrá generar algunas excepciones, en las cuales el coautor o coautores que está(n) imposibilitado(s) en desarrollar el proceso de bachiller podrá ceder los derechos de autor patrimoniales de forma permanente al otro(s) coautor(es). Estos casos se darán como se expresa en la siguiente tabla:

CASO	ACTIVACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR PATRIMONIAL
Muerte del coautor	Cesión de derechos de autor patrimonial permanente de forma automática.
Mudanza de un coautor a otra ciudad o país	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no retornará a la ciudad y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.
Desistió de usar la tesis para la obtención de su título profesional	Presentar el formato de cesión de derecho patrimonial explícito en el que el autor/coautor manifieste que no utilizará la tesis y que cede sus derechos de autor patrimonial a su coautor de forma permanente.

..... LEMA, 24 de OCTUBRE de 2019.....
(Lugar) (Día) (Mes) (Año)


 Firma de autor 1


 Firma de autor 2


 Firma de autor 3


 Firma de autor 4


 Firma de autor 5

[1] Coautor: Persona que participa en la creación de una obra o en el logro de un trabajo conjuntamente con otra persona.

COR-F-REC-VAC-05.08 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
 Pág.: 1 de 1 Versión: 01

Tabla 9: *Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudios, temas abordados y objetivo.*

Artículo científico: Nombre o variable	Pais	Año	Diseño: Metodo de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia bibliografica
Afrontamiento del estrés	Colombia	2017	Explicativa	Explicar como las mi	Las minorías migrante	Urzúa, A., Basabe, N., P
Ansiedad, gestión cond	Colombia	2017	Explicativa	Poner de manifiesto e	En el desempeño de s	Navarro-Abal, Y., Climent
Reconciliación Social c	Colombia	2017	Exploratorios		La reconciliación soci	Alzate, M., & Dono, M. (
Relación entre factores	Colombia	2017	Exploratorio		El objetivo del estudio	Preciado Serrano, M., Eli
PREVALENCIA DE RIE	Perú	2016	Exploratorio	Evaluar los factores p	El objetivo del estudio	Gil-Monte, P., López-Víl
IMPACTO DE UN PRO	Perú	2016	Exploratorio	Medir el impacto de u	La investigación tuvo	Barquero, C. E. R., & Gu
Significaciones del proc	Colombia	2016	Explicativa	Explicar el proceso d	Este artículo presenta	Abby, S. G., Moreno Car
Creencias irracionales,	Colombia	2016	Exploratorios	Exponer los resultad	El presente artículo de	Polo Vargas, J. D., Vianr
Afrontamiento de conflic	Colombia	2016	Explicativa	El objetivo del estudio	La desadaptación juve	Rodríguez Díaz, F. J., An
Gubernamentalidad nec	Colombia	2015	Exploratorio	Investigar los tipos de	En este artículo, se p	Lucía Gómez Sánchez, F
Articulaciones entre pol	Colombia	2013	Exploratorio	Estudiar el emprendir	Este artículo examina	Montenegro, M. (2013). A
FRECUENCIA DEL BU	Perú	2012	Exploratorio	Estudiar tipos de pre	This study reports Bu	Sánchez-Nieto, J. M. (20
Caracterización de la cu	Colombia	2012	Exploratorio	Caracterizar la cultura	Con el objetivo de car	Jaime, F. V., David, B. G
Transformaciones en las	Colombia	2011	Exploratorio	Estudió las trasforma	Este artículo presenta	Huertas, O., Dávila, R., &
Causas y estrategias d	Colombia	2011	Exploratorio	Describe los resultad	El presente artículo de	Laura, I. V. (2011). Caus
El Santo Desierto carmelita de Mé		2016	Exploratorio	Estudia el análisis de	El artículo parte del análisis de un litigio para cc	
Los mecanismos auton	España	2016	Descriptivo	Estudia los mecanisr	El ámbito laboral es,	Cialti, P.-H. (2016). Los r
How negotiators are tra	España	2014	Exploratorio	Analizar el Sistema B	En este trabajo analiz	Medina, F. J., Vilches, V
LOS REQUISITOS QUE	Chile	2010	Exploratorio	Investiga los requisito	This work comments	Canabes, M. A. (2010). L
RIESGOS LABORALES	Colombia	2017	Exploratorio	Establecer las conse	Dadas las consecuen	Camacho Ramírez, A., &
El Santo Desierto carm	México	2018	Exploratorio	Estudia el análisis de	El artículo parte del ar	CASTRO GUTIÉRREZ, F
Cambios en la organiza	Venezuela	2008	Exploratorio	Centra su atención e	Este artículo forma pa	Lucena, H. (2008). Camb
CULTURA DE CONCILI	España	2017	Exploratorio	Estudia la conciliació	El número de persona	PÉREZ RODRÍGUEZ, V.
Conflicto petrolero en B	Colombia	2008	Exploratorio	Estudiar la huelga de	En este artículo se es	Cantor, R. V. (2008). Cor
LA IDEA AUSTRIACA D	España	2016	Exploratorio	Argumentar que hay	Este artículo argumen	Lasierra Esteban, J. M. (
Efectos de los compron	Perú	2014	Exploratorio	Estudiar la incidencia	El presente trabajo es	SANGUINETI RAYMOND
Sindicalismo docente e	México	2011	Exploratorio	Estudia formas de sir	Las últimas décadas	Gindin, J. (2011). Sindica
Expectativas de vida far	Argentina	2010	Exploratorio	Analizar las expectat	En esta investigación	Alejandra Hernández Rui
MOTIVACIÓN Y CREA	Venezuela	2017	Exploratorio	Estudio de la motivac	El presente trabajo co	Andrade de Noguera, S.
Metarreglamentación de	España	2013	Exploratorio	Estudia las relacione	El término «metarregl	PAPADOPOULOS, T., &
Análisis de la mediación	Venezuela	2015	Exploratorio	Analizar la función m	La presente investigac	de Hernández, I. M. V. (2
Declaración de conflicto	Cuba	2010	Exploratorio		Desde hace unos año	Silva Aycáguer, Luis Carl
Apoyo social, clima soc	España	2013	Exploratorio		Este trabajo pretende	Hombrados-Mendieta, Isa
Conciliación y salud lab	Colombia	2011	Exploratorio	Estudia la relación er	Los cambios económi	Sanz Vergel, Ana Isabel.
Formas de integración,	España	2018	Exploratorio	Describir los modelos	El pluralismo asistenc	Echevarría Pérez, Palom
Territorios en conflicto.	Uruguay	2010	Dexcriptivo	Describe las particula	En este artículo se de	Rossi, Virginia. (2010). T
El Efecto del Acoso Ps	España	2011	Exploratorio		Los efectos de los est	Sanz-Vergel, Ana Isabel,
Conflictos en las institu	Brasil	2012	Exploratorio	Estimular la búsqued	Objetivo: estimular la	Parnov Machado, Bruna,
De la oposición a la em	México	2014	Exploratorio		Este artículo presenta	Poma, Alice. (2014). De
De los conflictos labora	Argentina	2014	Exploratorio		El trabajo reflexiona s	Payo Esper, Mariel. (201
"Seríamos el espejo de	Argentina	2010	Exploratorio	Analizar desde la ópt	En la región cordillera	Valverde, Sebastián. (20
Identities y conflictos	Argentina	2011	Exploratorio	Exponer una perspec	Es objetivo de este ar	País Andrade, Marcela A
Evaluación del conflicto	Cuba	2014	Exploratorio	Evalúa el conflicto de	Se realizó el análisis	Falcón Acosta, María del
Gobernanza ambiental,	México	2010	Descriptivo	Analiza los retos que	Este artículo analiza l	BRENNER, Ludger. Gob
Intercambios, moralidad	Argentina	2013	Exploratorio	Reflexionar sobre la p	Retomando una larga	Matta, Juan Pablo. (2013
CIENCIAS SOCIALES:	Argentina	2013	Exploratorio	Analizar una aparente	Este trabajo analiza u	Gonnet, Juan Pablo. (201
Los conflictos buenos	Brasil	2011	Exploratorio	Estuía el elemento co	Este artículo trata del	Araújo Costa, Helena, &
Aprovechamiento respo	Colombia	2012	Exploratorio		El Instituto de Hidrolo	Agualimpia Dualiby, Yolir
Diez puntos básicos de	México	2012	Descriptivo	Describir brevemente	El presente escrito de	Lozano Sánchez, José R

Artículo científico: Nombre o variable	País	Año	Diseño: Metodo de estudio	Objetivo: Temas abordados	Resumen: Temas abordados	Referencia bibliografica
Sucesión y conflictos e	Brasil	2013	Descriptivo	Estuia dos aspectos	Esta investigación est	Meira Teixeira, Rivand
Conflictos por tierras en	Argentina	2012	Exploratorio	Estuia los conflictos	En este trabajo se ab	Tell, Sonia. (2012). Co
Los conflictos de intere	Brasil	2011	Exploratorio	Revisar el concepto d	El artículo revisa el co	La Rosa Rodríguez, Ei
Consecuencias del estr	España	2011	Exploratorio	Evaluar la ambigüeda	El estrés de rol es es	Mansilla Izquierdo, Fei
Liderazgo, equipos y gr	PERU	2013	Exploratorio	Revisión bibliográfica	Se presenta los result	Pérez Vilar, P., & Azz
Percepción de conflicto	COLOMBI	2014	Descriptivo	Estudia cómo se vinc	La presente investigac	Cruz Pillancari, M., & '
Sentido común y conflic	COLOMBI	2010	Exploratorio	Revisa algunos hallaz	Teorías legas son teor	Ramírez, L., & Levy, S
Relación entre motivaci	COLOMBI	2009	Exploratorio	Encontrar la relación	En esta investigación	García Rubiano, M., &
relaciÓN eNtre gruPos/	COLOMBI	2010	Exploratorio	Establecer la relació	El propósito de esta ir	García Rubiano, M., &
Las autopercepciones l	ARGENTIN	2012	Exploratorio	Análisis reflexivo de l	Esta investigación tier	Marsollier, R., & Apari
CLIMA Y SATISFACCIO	CHILE	2011	Exploratorio	Estudia el clima y sa	Actualmente existe co	RODRÍGUEZ M., A., &
EL BIENESTAR PSICO	CHILE	2011	Descriptivo	Abordar el constructo	El presente artículo at	MARSOLLIER, R., & /

Detalle de las fuentes de información respecto al año, nombre y lugar de publicación, artículo, tipo de estudios, temas abordados y objetivo.

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
2	Afrontamiento del estrés por aculturación: inmigrantes latinos en Chile	Las minorías migrantes afrontan el estrés aculturativo con respuestas conductuales y cognitivas. Las fuentes de estrés por aculturación incluyen la discriminación, las diferencias socioculturales, la añoranza del origen y la ruptura familiar. Se entrevistaron 853 inmigrantes peruanos y colombianos en Chile (51 % mujeres y edad M = 33.19; DE = 9.54). Se aplicaron escalas de estrés por aculturación y formas de afrontamiento. La distancia y añoranza familiar fue la principal fuente de estrés siendo mayor entre los colombianos, quienes usan más la movilidad individual, la distracción y las comparaciones sociales, mientras los peruanos internalizan más el estigma del inmigrante.	Urzúa, A., Basabe, N., Pizarro, J. J., & Ferrer, R. (2017). Afrontamiento del estrés por aculturación: Inmigrantes latinos en Chile. <i>Universitas Psychologica</i> , 16(5) doi: http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-5.aeai	Urzúa, Alfonso; Basabe, Nekane; Pizarro, José Joaquín; Ferrer, Rodrigo.	Colombia	2017	ProQuest Central			En este caso se utilizaron estrategias de gestión de conflictos, el cual también es una nueva técnica de herramienta, ya que buscan obtener un resultado favorable para el estudio del manejo de conflictos. En todo estudio se busca evolucionar con nuevas técnicas de herramientas para poder identificar las causas que ocasionan estos conflictos.		
3	Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral	En el desempeño de sus funciones de atención a personas sin empleo, el orientador laboral se encuentra sometido a diversos y frecuentes estresores generadores de ansiedad; uno de estos estresores son los conflictos. Utilizando una muestra compuesta por 90 orientadores laborales del Servicio de Empleo de Andalucía (España), este estudio pretende poner de manifiesto en qué medida la ansiedad manifestada se encuentra relacionada con los estilos de gestión conductual del conflicto adoptado, y este con las estrategias de afrontamiento al estrés. Los resultados muestran elevados niveles de ansiedad (estado y rasgo) en este colectivo, así como asociaciones importantes entre las estrategias de afrontamiento al estrés en general y los estilos de gestión de conflictos, lo que indica que ambos se encuentran conceptualmente relacionados.	Navarro-Abal, Y., ClimentRodríguez, J., & López-López, M.J. (2017). Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral. <i>Universitas Psychologica</i> , 16(4), 1-8. https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-4.agcc	Yolanda Navarro Abal; Climent Rodríguez, José A; López López, Mª José	Colombia	2017	ProQuest Central		Los conflictos más frecuentes es la ansiedad al atender a clientes o proveedores.	La mejor forma de manejar los conflictos es manejando el estrés de los miembros		
4	Reconciliación Social como estrategia para la transformación de los conflictos socio-políticos, variables asociadas e instrumentos de medición	La reconciliación social ha sido propuesta como una de las estrategias que permite la transformación de los conflictos y el restablecimiento de las relaciones intergrupales pacíficas. El objetivo de este trabajo es hacer una revisión sistemática de la reconciliación, las variables con las que se asocia y los instrumentos para medirla. La búsqueda se hizo en Psycinfo y en la Web of Science, los resultados indican que el mayor porcentaje de artículos surge en los años 90, las publicaciones abordan conflictos que se desarrollan a lo largo de todo el planeta: América, Europa, Oriente medio y África. Las variables con las cuales se relaciona estadística y teóricamente a la reconciliación se agrupan en cinco categorías de variables: recuperación psicosocial, acercamiento de las partes confrontadas, resignificación endo y exogrupal, emociones y gestión del conflicto. Se registran 12 instrumentos con una fiabilidad adecuada para evaluar la reconciliación. Se concluye que con las cinco categorías de variables se podrían diseñar modelos explicativos y de diagnóstico que contribuyan a la promoción de los procesos de reconciliación social temprana, particularmente para aquellos países que requieren transformar las dinámicas de confrontación violenta.	Alzate, M., & Dono, M. (2017). Reconciliación social como estrategia para la transformación de los conflictos socio-políticos, variables asociadas e instrumentos de medición. <i>Universitas Psychologica</i> , 16(3) doi: http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.rset	Alzate, Mónica; Dono, Marcos.	Colombia	2017	ProQuest Central		Los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones "dentro" de las personas; interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas. Finalmente, los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.			Cada conflicto debemos ser capaces de transformarlo en una oportunidad de crecimiento, innovación y desarrollo, se debe apuntar y tender a una negociación de carácter integradora

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
5	Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos	El objetivo del estudio fue determinar la relación de factores psicosociales con agotamiento emocional laboral y el síndrome de burnout. Se realizaron entrevistas semiestructuradas. Se usó la Escala de Agotamiento Laboral, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Factores Psicosociales referido a aspectos personales, sociales y de trayecto. Se formaron dos grupos: 72 dentistas docentes pareados con 72 de práctica privada. Los resultados determinaron relación directa entre la dimensión trayecto de los factores psicosociales con tensión laboral (AEL) y cansancio emocional (MBI); pero, relación inversa con realización personal (MBI). Se encontraron niveles altos de tensión laboral y dificultad en la relación con los compañeros en dentistas	Preciado Serrano, M., Elizabeth, P. R., Cecilia, C. R., Vázquez Goñi, J. M., & Ávalos Latorre, M. L. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. Universitas Psychologica, 16(2) doi: http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-2.relp	María De Lourdes Preciado Serrano; Elizabeth Pozos Radillo; Cecilia Colunga Rodríguez; Vázquez Goñi, Juan Manuel; Ávalos Latorre, María Luisa.	Colombia	2017	ProQuest Central					La forma en que actúan y perciben las personas condicionan, sin duda, los niveles de conflicto, ya sean estos entre personas o entre grupos, por lo tanto, el adecuado manejo de las situaciones conflictivas (administración del conflicto) conduce a favorecer el clima organizacional y los resultados del trabajo a partir de los estilos asertivos y de cooperación que se empleen.
6	PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA)	El objetivo del estudio fue evaluar los factores psicosociales en el trabajo del personal de justicia de la Comunidad Valenciana (España) para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Participaron 402 trabajadores (28.11 % hombres) incluyendo gestores, tramitadores y auxiliares sociales. Se evaluó con la Batería UNIPISCO (incluye factores de demanda, factores de recursos y consecuencias de los riesgos psicosociales). Los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02 % de participantes en situación de alto riesgo) dentro de las demandas, la falta de recursos para realizar el trabajo (76.37 % en situación de alto riesgo) y la falta de autonomía (67.41 % en situación de alto riesgo). Para las consecuencias, el 61.44 % de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27.11 % tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Se concluye recomendando estrategias de intervención psicosocial para mejorar las condiciones de trabajo.	Gil-Monte, P., López-Vilchez, J., Llorca-Rubio, J., & Piernas, J. S. (2016). PREVALENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ESPAÑA). Liberabit, 22(1), 7-19. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1951022402?accountid=3693	Gil-Monte, Pedro R; López-Vilchez, Jorge; Llorca-Rubio, José Luis; Piernas, Juana Sánchez.	Perú	2016	ProQuest Central			En este caso podemos responder a esta pregunta que hoy en día la efectividad en las técnicas del manejo de conflictos se miden mediante el Diseño y validación de una escala de autoeficacia, esto se mide mediante un estudio hecho a docentes para observar el comportamiento y la reacción contra los escolares de su escuela.		
7	IMPACTO DE UN PROGRAMA RECREATIVO EN LA RESILIENCIA DE ESTUDIANTES DE 7º GRADO DE UN COLEGIO PRIMARIO	La investigación tuvo como objetivos medir el impacto de un programa recreativo en la promoción de la resiliencia, así como sus dimensiones, según sexo, y determinar si las horas de participación, el número de actividades recreativas y el número de sesiones se relacionaba con los niveles de resiliencia y sus dimensiones. El grupo experimental estuvo conformado por 19 sujetos, con una edad promedio de 12.9 años. Todos cursaban el séptimo grado en un colegio primario de la región de Talca en Chile. El diseño fue cuasi experimental de grupo control no equivalente preprueba-posprueba. Se utilizó un análisis de varianza mixto de tres vías con medidas repetidas en un factor y correlación parcial. Los resultados permiten observar la ausencia de una interacción significativa ($p < .05$) entre el grupo por medición por sexo, respecto de la resiliencia y sus dimensiones. Por otro lado, sí se observa interacción significativa ($p < .05$) entre mediciones por grupo, en la resiliencia y en cuatro dimensiones. El grupo experimental aumentó significativamente el valor de la resiliencia luego de la intervención. Por último, la dimensión redes-modelos se relacionó significativamente y negativamente con el número de horas.	Barquero, C. E. R., & Guajardo, E. S. (2016). IMPACTO DE UN PROGRAMA RECREATIVO EN LA RESILIENCIA DE ESTUDIANTES DE 7º GRADO DE UN COLEGIO PRIMARIO. Liberabit, 22(1), 43-56. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1951022010?accountid=36937	Barquero, Cecilia Enith Romero; Guajardo, Eugenio Saavedra.	Perú	2016	ProQuest Central			El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiantil, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización.		

Nº	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la	
8	Significaciones del proceso de integración social de jóvenes ex infractores en la ciudad de Cali	Este artículo presenta los resultados de la investigación: Significaciones del proceso de integración social de jóvenes ex infractores en la ciudad de Cali; específicamente el análisis y discusión de resultados de las experiencias expuestas por aquellos que han egresado de un centro reeducativo de la ciudad de Cali luego de recibir una sanción privativa de la libertad. El proceso de integración social fue caracterizado por tres campos específicos: redes de apoyo, formación académica y trabajo. De esta forma, se realizó un análisis de corte cualitativo a partir de la realización de entrevistas semi-estructuradas, retomando algunos referentes conceptuales abordados principalmente desde el desarrollo del concepto de significación y sentido subjetivo.	Abby, S. G., Moreno Camacho, M. A., & Rosa, L. P. (2016). Significaciones del proceso de integración social de jóvenes ex infractores en la ciudad de cali. <i>Psicogente</i> , 19(35) doi: http://dx.doi.org/10.17081/psico.19.35.1212	Langdon, E. J. (2018). Dialogicalidad, conflicto y memoria en etnohistoria siona 1. <i>Boletín De Antropología</i> , 33(55), 56-76. doi: http://dx.doi.org/10.17533/udea.boan.v33n55a04	Colombia	2016	ProQuest Central				Cualquiera que sea la solución, ésta beneficiará a la institución o le permitirá replantearse la forma en que venía actuando, por lo tanto, si en las organizaciones no se produjeran diferencias de este tipo, habría pocos motivos para introducir cambios y la mayoría de los grupos llegarían a una situación de inactividad total.		
9	Creencias irracionales, Síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones	El presente artículo de revisión, expone los resultados de una investigación bibliográfica sobre la relación existente entre las creencias irracionales, la adicción al trabajo y el síndrome de Burnout en el contexto de las organizaciones. Con esta finalidad, se contemplaron aspectos como la conceptualización de los constructos, su origen y sus interrelaciones, las características de las personas que lo presentan, los perjuicios en la salud física y estrategias de intervención. Entre las principales conclusiones señalamos que se deben fortalecer los estudios que tengan en cuenta los niveles individuales, organizacionales y grupales en la institución, para profundizar en la complejidad sistémica de la condición; además, se observa la necesidad de construir un modelo que permita la transformación de los contextos laborales no-saludables.	Polo Vargas, J. D., Vianny, S. B., Navarro Segura, M. C., & Alejandra Ali Nieto. (2016). Creencias irracionales, síndrome de burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. <i>Psicogente</i> , 19(35) doi: http://dx.doi.org/10.17081/psico.19.35.1215	Polo Vargas, Jean David; Vianny Santiago Briñez; Navarro Segura, María Camila; Alejandra Ali Nieto.	Colombia	2016	ProQuest Central	El conflicto es natural e inherente a la naturaleza humana. Se plantea que el conflicto es una manifestación de la capacidad de adaptación limitada que posee el cerebro humano; por lo que necesita transformar al medio y a los demás para su supervivencia.				El conflicto se puede enfrentar de diferentes maneras, una de ellas es eludir la situación, aunque esta alternativa resulta inoperante.	
10	Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. propuesta de un modelo	La desadaptación juvenil está asociada con diversos factores psicosociales, y los de carácter familiar y escolar son algunos de los más significativos. El objetivo del estudio es explicar la relación que existe entre los factores de socialización y afrontamiento en la resolución de problemas para el desarrollo de una competencia social adaptada en el periodo adolescente. Para ello, se seleccionaron los participantes mediante un muestreo intencional, con submuestreo por conglomerados, y el total fue de 493 alumnos adolescentes (rango de edad de 12 a 19 años). Los resultados confirman que los adolescentes cuentan con los medios suficientes para afrontar los problemas y optan por la inmediatez de la respuesta, constatando como variables importantes aquellas que tienen que ver con el apoyo social y la consideración de los demás, la influencia negativa del retraimiento social y el autocontrol en las relaciones sociales. Se plantea la importancia del proceso de socialización en el andamiaje para alcanzar una adaptación competente.	Rodríguez Díaz, F. J., Anastasio, O. B., Carolina, B. M., & María dela Villa, M. J. (2016). Coping of conflicts in the teen socialization. <i>proposal of a model. Psicología Desde El Caribe</i> , 33(1) Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1787274724?accountid=36937	Rodríguez Díaz, Francisco Javier; Anastasio Ovejero Bernal; Carolina Bringas Molleda; María dela Villa Moral Jiménez	Colombia	2016	ProQuest Central						Lo principal es cómo son manejados y como, a partir de ellos, somos capaces de aprender y mejorar. Esta situación es la que se replica en las organizaciones, los conflictos están y estarán presentes en la medida que la organización existe, por lo tanto, debemos aprender a aprender de las situaciones conflictivas y por sobre todo a manejarlos y administrarlos eficientemente.

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
11	Gubernamentalidad neoliberal y producción de conocimiento en la universidad: genealogía de una configuración subjetiva	En este artículo, se parte de la consideración de que cualquier interrogación sobre las condiciones de posibilidad de una investigación crítica debe hacerse teniendo en cuenta el proceso de mercantilización del conocimiento, impulsado por la incorporación de los modos de gubernamentalidad neoliberal en la universidad. Proceso este que redefine el valor y el uso que se le da al conocimiento producido y redefine también las subjetividades de los colectivos universitarios: formas de entender el conocimiento y configuraciones subjetivas que promueven modos instrumentales de relacionarse con el conocimiento en un escenario individualizador y competitivo. Por ello, se considera políticamente relevante llevar a cabo un análisis genealógico de esta forma singular de relación con el conocimiento, que muestre su carácter contingente señalando los discursos y prácticas que lo configuran y sostienen. Esta genealogía permitirá explorar las sujeciones que imposibilitan una producción de conocimientos críticos, así como desnaturalizar su carácter de evidencia.	Lucía Gómez Sánchez, Francisco, J. R., & Jesús, B. S. (2015). Gubernamentalidad neoliberal y producción de conocimiento en la universidad: Genealogía de una configuración subjetiva. Universitas Psychologica, 14(5), 1735-1750. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1818688504?accountid=36937	Lucía Gómez Sánchez; Francisco Jodar Rico; Jesús Bravo Sánchez, María.	Colombia	2015	ProQuest Central	Conflicto, tensión que un individuo mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente				
12	Articulaciones entre políticas económicas y políticas culturales en Colombia. El patrimonio cultural, el sector artesanal y las nuevas formas del valor y la propiedad	Este artículo examina la tendencia según la cual, en Colombia, las políticas culturales han ido asumiendo progresivamente las retóricas y las lógicas de algunas políticas económicas, en particular las asociadas al llamado emprendimiento cultural, al turismo y al papel de la empresa privada en la financiación del sector cultural. Esta tendencia dispone un escenario ideal para examinar los múltiples intereses en juego tras las estrategias de comercialización para la sostenibilidad de muchas prácticas culturales. Para ilustrar estas hipótesis citaré el caso del sector artesanal y el de las declaratorias de patrimonio cultural inmaterial.	Montenegro, M. (2013). Articulaciones entre políticas económicas y políticas culturales en Colombia. el patrimonio cultural, el sector artesanal y las nuevas formas del valor y la propiedad. Boletín De Antropología, 28(46), 35-52. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1950604203?accountid=36937	Montenegro, Mauricio.	Colombia	2013	ProQuest Central	Casi siempre consideramos al conflicto como algo negativo, porque provoca preocupación, enojo, angustia y debilita o destruye las relaciones.				
13	FRECUENCIA DEL BURNOUT EN POLICÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO	This study reports Burnout's frequency in the Preventive Police from Mexico City and sociodemographic variable that are associated to it. The sample consisted of 244 officers from 20 to 58 years chosen by convenience. The Maslach Burnout Inventory for professionals of human services (MBI-HSS) was used for the evaluation, which measures de-personalisation, emotional exhaustion and low personal accomplishment. There was not relation with the schooling and age. Gender was not a risk factor to present burnout. The dimension that got a greater frequency was the low personal accomplishment.	Sánchez-Nieto, J. M. (2012). FRECUENCIA DEL BURNOUT EN POLICÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Liberabit, 18(1), 69-74. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1950604203?accountid=36937	Sánchez-Nieto, José Miguel Sánchez-Nieto Miguel José Universidad Nacional Autónoma de México, México José Miguel Sánchez-Nieto	Perú	2012	ProQuest Central	Diferencias entre personas que pueden resolverse de maneras productivas, estancadas, polarizadas o parciales	Más dificultades supone resolver los conflictos personales, para los cuales en principio nos sentimos menos preparados. En estos casos debemos ser conscientes de que no todos las personalidades son iguales y que es un factor a tener en cuenta a la hora de afrontar el			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
14	Caracterización de la cultura organizacional de una institución de educación superior	Con el objetivo de caracterizar la cultura organizacional de una institución de educación superior ubicada en la ciudad de Bogotá, en el presente artículo de investigación se presentan los resultados de un trabajo de tipo descriptivo en la que se implementó una metodología mixta, utilizando las técnicas de recolección de información cualitativas de grupo focal y una técnica cuantitativa que implicó el diseño y construcción de la Escala de Cultura Organizacional Universitaria (ECOU). Se contó con la participación de 336 empleados, con un rango de edad entre 20 y 65 años, quienes fueron escogidos mediante un muestreo estratificado guiado por propósitos. Posteriormente, se realizó un análisis integrado de la información mediante el software SPSS y el Atlas ti. Se evidenció una cultura organizacional débil y determinada por cada una de las dependencias administrativas o áreas académicas de la institución, lo que se puede observar en los procedimientos internos de la misma.	Jaime, F. V., David, B. G., Torres, L. A., & Pamela, N. S. (2012). Caracterización de la cultura organizacional de una institución de educación superior. Psicogente, 15(27) Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1815498986?accountid=36937	Jaime Ferro Vásquez; David Bernal Giraldo; Torres, Liliana Andrea; Pamela Noriega Serrano	Colombia	2012	ProQuest Central	Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte				
15	Transformaciones en las subjetividades de los trabajadores: casos de empresas recuperadas	Este artículo presenta los resultados de un proyecto de investigación interdisciplinar que exploró las transformaciones en la subjetividad en cuatro empresas colombianas que, luego de haberse enfrentado a una crisis económica o a la quiebra, fueron entregadas a sus trabajadores para ser recuperadas. La metodología utilizada fue el de estudio de caso; se revisaron documentos de fuentes primarias y secundarias, se realizaron entrevistas a semiestructuradas y grupos focales. Los resultados permitieron evidenciar que frente a esta experiencia, en todos los casos, los trabajadores transformaron las comprensiones que tenían sobre ellos mismos y sus relaciones sociales, pero solo en uno de ellos se pudo observar una revalorización de su condición de trabajador.	Huertas, O., Dávila, R., & Castillo, D. (2011). Transformaciones en las subjetividades de los trabajadores: Casos de empresas recuperadas. Universitas Psychologica, 10(2), 581-594. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1771631441?accountid=3693	Huertas, Olga; Dávila, Ricardo; Castillo, Dario	Colombia	2011	ProQuest Central	Los conflictos son situaciones caracterizadas por la divergencia de pensamientos, intereses o necesidades de dos o más personas				
16	Causas y estrategias de solución de conflictos en las relaciones de pareja formadas por estudiantes universitarios	El presente artículo de investigación describe los resultados de un estudio en el que se indagó por las relaciones de pareja en un conjunto de 210 estudiantes universitarios. En específico, se describe la forma como estos estudiantes nombran dichas relaciones, así como las causas y las estrategias de solución de los conflictos. La muestra estuvo compuesta por 49.5% de mujeres y 50.5% de hombres, que respondieron una encuesta estructurada. Entre las formas de nombrar las relaciones de pareja sobresalen: el noviazgo, los amigos con derechos o especiales y otras formas que reflejan informalidad. El nombre dado a la relación se asocia al grado de responsabilidad y compromiso; en tanto que dentro de las causas de conflicto aparecen: infidelidad, falta de comunicación y pérdida de la libertad. Así mismo se destacan la comunicación y la solicitud de apoyo a un amigo o a un profesional como estrategias de solución.	Laura, I. V. (2011). Causas y estrategias de solución de conflictos en las relaciones de pareja formadas por estudiantes universitarios. Psicogente, 14(26) Retrieved from https://search.proquest.com/docview/1815476622?accountid=36937	Laura Isaza Valencia.	Colombia	2011	EBSCOhost					Los conflictos bien llevados y con buenos resultados generan beneficios para las organizaciones. Así, si son abordados de manera adecuada pueden actuar como catalizadores para mejorar el desempeño de las personas y por ende el desempeño de la organización.

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
17	El Santo Desierto carmelita de México y los Leones: justicia, conflictos laborales y honor en una sociedad de Antigua Régimen.	El artículo parte del análisis de un litigio para considerar las peculiares situaciones por las cuales una orden religiosa acabó siendo dueña del oficio de ensayador de Real Casa de Moneda de México, la actitud de los ministros del rey al respecto, así como la condición legal, derechos y formas de retribución de los tenientes que materialmente desempeñaban esta labor. De esta manera, más allá de los puntos contenciosos específicos, se discuten cuestiones relativas a la importancia del prestigio y el honor de un trabajador altamente calificado en el contexto de una sociedad de Antigua Régimen.		CASTRO GUTIÉRREZ, FELIPE		2016	EBSCOhost		Los conflictos no son malos en la medida que la organización es capaz de encausarlos para aprender y beneficiarse de ellos.			
18	El Santo Desierto carmelita de México y los Leones: justicia, conflictos laborales y honor en una sociedad de Antigua Régimen.	El artículo parte del análisis de un litigio para considerar las peculiares situaciones por las cuales una orden religiosa acabó siendo dueña del oficio de ensayador de Real Casa de Moneda de México, la actitud de los ministros del rey al respecto, así como la condición legal, derechos y formas de retribución de los tenientes que materialmente desempeñaban esta labor. De esta manera, más allá de los puntos contenciosos específicos, se discuten cuestiones relativas a la importancia del prestigio y el honor de un trabajador altamente calificado en el contexto de una sociedad de Antigua Régimen.	CASTRO GUTIÉRREZ, F. (2018). El Santo Desierto carmelita de México y los Leones: justicia, conflictos laborales y honor en una sociedad de Antigua Régimen. <i>Histórica</i> (02528894), 42(1), 59–84. https://doi.org/10.18800/historica.201801.002	CASTRO GUTIÉRREZ, FELIPE	México	2018	EBSCOhost					Buscar información acerca del manejo de conflictos revela la necesidad de resolver una situación complicada que se está produciendo para evitar o minimizar sus consecuencias negativas.
19	Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana.	El ámbito laboral es, sin lugar a dudas, un foco de conflictos, ya que las relaciones empleadores - trabajadores presentan genéticamente un antagonismo de intereses y un conflicto latente. Esta singularidad obliga a contemplar e inventar mecanismos capaces de regular de forma adecuada este conflicto inherente y consustancial al mundo laboral. Pues bien, el ordenamiento jurídico español no ha dejado de fomentar la utilización de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, especialmente en materia laboral. Ciertamente, dichos mecanismos favorecen la paz laboral y, de forma indirecta, refuerzan la productividad de las empresas y el aparato productivo nacional. La singularidad en la materia reside en el hecho de que la ley remite a la negociación colectiva el fomento de estos mecanismos extrajudiciales y los apoya materialmente. Estos mecanismos denominados "autónomos", que se utilizan esencialmente en la resolución de conflictos colectivos, centrarán nuestro propósito. Así, abordaremos en primer lugar los fundamentos constitucionales, legales y convencionales de estos mecanismos. En segundo lugar analizaremos su funcionamiento y su puesta en marcha mediante los procesos de mediación, conciliación y arbitraje. Destacaremos una tendencia preocupante según la cual las últimas reformas legales intervenidas en España tratan de menoscabar estos mecanismos en beneficio del aumento de los poderes del empresario. Finalmente, se hacen algunos apuntes respecto al derecho colombiano, que presenta sustanciales diferencias, especialmente el amplio marco de actuación del arbitraje obligatorio, que se explican por un contexto histórico y social muy distintos.	Cialti, P.-H. (2016). Los mecanismos autónomos de resolución extrajudicial de conflictos colectivos laborales: el caso español y apuntes sobre la legislación colombiana. <i>Revista de Derecho</i> , 45, 169–211. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=114494292&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	Cialti, Pierre-Henri	España	2016	EBSCOhost		El conflicto sobre la ocupación del análisis demuestra: los cambios que resultan de procesos de globalización en áreas locales. (B) las maneras en las que estos cambios afectan y limitan las propuestas de desarrollo que surgen de política pública tuvieron por objetivo aliviar la desigualdad social			Un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas.

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
20	How negotiators are transformed into mediators. Labor conflict mediation in Andalusia.	En este trabajo analizamos el Sistema Extrajudicial de Conflictos Laborales de Andalucía. Comenzamos por enfatizar la relevancia de los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en Europa y la necesidad de beneficiarnos de las diferentes experiencias. A continuación comentamos la situación en España, focalizando en el caso del sistema andaluz. Este sistema fue creado por un acuerdo entre los sindicatos más representativos y la patronal con el apoyo del gobierno autonómico. Durante los 14 años de vigencia del sistema se han tratado más de 4.500 conflictos, que afectaban a más de 400.000 organizaciones y a tres millones de empleados. El sistema de mediación está formado por un equipo de cuatro mediadores, dos pertenecientes a las principales centrales sindicales y dos a la confederación de empresarios.	Medina, F. J., Vilches, V., Otero, M., & Munduate, L. (2014). How negotiators are transformed into mediators. Labor conflict mediation in Andalusia. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 30(3), 133–140. https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.006	Medina, Francisco J.; Vilches, Virginia; Otero, Marina; Munduate, Lourdes	España	2014	EBSCOhost	Conflicto no es mas que personas viendo un problema desde diferentes perspectivas				
21	LOS REQUISITOS QUE CONFIGURAN LA "INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS LABORALES" Y LA "INCITACIÓN A LA ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO", EN LAS CAUSALES DE CESACIÓN EN EL CARGO DE PARLAMENTARIO.	This work comments the main aspects of the sentence dictated by the Constitutional Court, which decide one requisition against a senator to declare the loss of the invested power. Furthermore the author considers some aspects about the competence of this Court on this matter.	Canabes, M. A. (2010). Los Requisitos Que Configuran La "Intervención en Conflictos Laborales" Y La "Incitación a La Alteración Del Orden Público", en Las Causales De Cesación en El Cargo De Parlamentario. Revista Chilena de Derecho, 37(2), 377–392. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=67662482&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	Canabes, Marcela Ahumada	Chile	2010	EBSCOhost			En el manejo de las diferencias que generan los conflictos, es de vital importancia el tono de voz con el cual nos dirigimos a los demás, ya que un descontrol en tus emociones puede agravar el problema aun más.		
22	RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL.	Dadas las consecuencias negativas en la productividad, clima organizacional, salud y relaciones interpersonales entre los trabajadores, las empresas están cada vez más interesadas en identificar las causas, prevenirlas y controlarlas. Se pretende establecer las consecuencias de los conflictos laborales, como riesgos psicosociales, en los trabajadores, así como en las empresas y terceros, para lo cual se realiza una aproximación a las definiciones y clasificaciones básicas, mayormente influenciadas desde la psicología; para después analizar el impacto en grupos que históricamente se encuentran discriminados laboralmente, finalizando con algunas recomendaciones.	Camacho Ramírez, A., & Rocio Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica Y Social. Prolegómenos Derechos y Valores, 20(40), 159–172. https://doi.org/10.18359/prole.3047	Camacho Ramírez, Adriana; Rocio Mayorga, Daniela	Colombia	2017	EBSCOhost		Es una consecuencia lógica de las horas que pasamos en el trabajo junto a nuestros compañeros, pues no todas son apacibles y distendidas. También hay espacio para los desacuerdos, las discusiones y los conflictos.			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
23	Cambios en la organización del trabajo tradicional: Conflictos y actores laborales.	Este artículo forma parte de una línea de investigación más general que se ocupa de analizar las transformaciones en las Relaciones de Trabajo. El presente documento centra su atención en los cambios que experimenta la Organización del Trabajo y como ellos repercuten en la conflictividad laboral. Se parte de reconocer que la relación capital-trabajo es de naturaleza conflictiva, pero que los mecanismos de convivencia entre las partes y todo el marco regulatorio, permiten y facilitan el desenvolvimiento y la convivencia productiva. Sin embargo, los cambios en la Organización del Trabajo que reducen la fuerza de trabajo y lesionan conquistas históricas de los trabajadores, estimulan el desarrollo de conflictos colectivos, los que materializan en tanto existan constituidos los actores laborales.	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	Lucena, Héctor	Venezuela	2008	EBSCOhost			Existen diferentes técnicas que ayudan al manejo de conflictos, destacamos las siguientes: Hablar con la otra persona, centrarse en datos objetivos y obviar cualquier subjetividad, escuchar con atención a la otra parte, identificar puntos de acuerdo y desacuerdo, priorizar las áreas de conflicto, desarrollar un plan para trabajar en cada desacuerdo, celebrar el éxito.		El conocer el origen de cada uno de los conflictos permitirá, sin duda alguna, enfrentarlos de buena manera y poder administrarlos generando un beneficio derivado de esta situación para la organización
24	CULTURA DE CONCILIACIÓN Y CONFLICTO TRABAJO/FAMILIA EN TRABAJADORES CON TURNOS LABORALES.	El número de personas que compaginan de forma simultánea el trabajo con las responsabilidades familiares ha aumentado en España de forma considerable en éstas tres últimas décadas. Entre otras razones esto puede ser consecuencia del aumento de familias monoparentales, de la incorporación de la mujer al mundo laboral y emprendedor, de la existencia de parejas con dobles carreras profesionales y con diferentes horarios. Esta influencia recíproca entre los contextos laboral y no laboral puede traducirse en una situación de equilibrio o en un conflicto. Se ha identificado una relación negativa entre las políticas de conciliación y las experiencias de conflicto trabajo- familia (Poelmans, 2001), también se ha detectado el efecto moderador del apoyo social. Esta última íntimamente relacionada con la cultura organizacional de conciliación trabajo-familia. El objetivo del presente estudio consiste en realizar un análisis de la relación existente entre la cultura de conciliación trabajo-familia en la organización y la percepción conflicto trabajo/familia en trabajadores de una institución pública perteneciente al sector de la seguridad con diferentes turnos de trabajo. Los resultados indican una relación significativa entre los turnos laborales y la percepción de conflicto en la que la cultura de conciliación no parece ejercer un efecto moderador significativo.	PÉREZ RODRÍGUEZ, V., PALACÍ DESCALS, F., & TOPA CANTISANO, G. (2017). Cultura De Conciliación Y Conflicto Trabajo/Familia en Trabajadores Con Turnos Laborales. Acción Psicológica, 14(2), 193–210. https://doi.org/10.5944/ap.14.2.20024	PÉREZ RODRÍGUEZ, VANESSA; PALACÍ DESCALS, FRANCISCO; TOPA CANTISANO, GABRIELA	España	2017	EBSCOhost	El manejo de conflictos dentro de la empresa es una situación extrema que puede traer beneficios tanto a los dirigentes como a los empleados de la organización, ya que su resolución implica cambios y mejora de los procesos				
25	Conflicto petrolero en Barrancabermeja en 1977: "no fue una huelga, fue una guerra".	En este artículo se estudia la huelga de los trabajadores petroleros afiliados a la Unión Sindical Obrera (uso) en 1977, a partir de fuentes primarias que han sido producidas por los mismos huelguistas, entre las cuales sobresalen el Diario del Paro y entrevistas orales realizadas a protagonistas de este acontecimiento. Para reconstruir la huelga, el texto está dividido en cuatro apartados: el primero trata sobre el origen de la huelga, destacando la violación a la convención colectiva vigente por parte de Ecopetrol, como el hecho inmediato que la desencadena; el segundo ahonda en las características organizativas y en las formas de acción que despliegan los huelguistas para sostener la protesta en medio de la represión militar; el tercero detalla las formas de represión ejercidas por el Estado a través de las fuerzas armadas en Barrancabermeja, destacando que allí operó de manera implacable la lógica de considerar el conflicto laboral como un asunto de orden público y no como una cuestión de tipo social; y el cuarto considera brevemente los principales resultados de la huelga obrera.	Cantor, R. V. (2008). Conflicto petrolero en Barrancabermeja en 1977: "no fue una huelga, fue una guerra." Anuario Colombiano de Historia Social y de La Cultura, (35), 247–276. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=48575749&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	Cantor, Renán Vega	Colombia	2008	EBSCOhost	El manejo de conflictos se considera, por especialistas del management, como una de las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier área que se desempeñe.				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
26	LA IDEA AUSTRIACA DE "ESPÍRITU EMPRESARIAL" Y LAS INSTITUCIONES LABORALES EN LA ECONOMÍA GLOBAL.	Este artículo argumenta que hay una relación de complementariedad entre la escuela austriaca, basada en el papel del individuo y del mercado, y la economía institucional, que resalta el papel de las instituciones. La mejora continua de la gestión empresarial se desarrolla en un sistema de producción complejo e interrelacionado en el que las contribuciones de los diversos agentes son necesarias y difíciles de cuantificar. Las instituciones laborales pueden contribuir a resolver el conflicto distributivo y a generar organizaciones más productivas, así como a estimular el espíritu empresarial.	Lasierra Esteban, J. M. (2016). La Idea Austriaca De "Espíritu Empresarial" Y Las Instituciones Laborales en La Economía Global. Revista de Economía Institucional, 18(35), 79-99. https://doi.org/10.18601/01245996.v18n35.05	Lasierra Esteban, José Manuel	España	2016	EBSCOhost	Conflicto es percibir diferencias o incompatibilidad resultado de varias formas de interferencia u oposición				
27	Efectos de los compromisos de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas multinacionales en el mercado de trabajo peruano: la experiencia de Topy Top.	El presente trabajo estudia la incidencia que son capaces de tener los compromisos de responsabilidad social de las empresas multinacionales en la solución de conflictos laborales suscitados en sus cadenas de producción, a través de un caso emblemático que se produjo en el Perú, como consecuencia del cese masivo de representantes y afiliados sindicales por parte de la empresa Topy Top, que se solucionó a través de la intervención de dos marcas internacionales que eran clientes de dicha empresa. Esa intervención no solamente permitió la reposición de los trabajadores, sino que generó una serie de instrumentos que tenían por objeto desarrollar un sistema de relaciones industriales maduro. A través del análisis de los acuerdos e instrumentos adoptados y la forma cómo se desarrollaron las relaciones entre la empresa y el sindicato posteriormente, se evalúa el rol de garantía del cumplimiento de derechos laborales fundamentales que pueden asumir las empresas multinacionales.	SANGUINETI RAYMOND, W., GARCÍA LANDABURU, M. K., & VIVAS PONCE, M. (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. Economía (02544415), 37(74), 133-161. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=a9h&AN=102022547&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	SANGUINETI RAYMOND, WILFREDO; GARCÍA LANDABURU, MARÍA KATIA; VIVAS PONCE, MILAGROS	Perú	2014	EBSCOhost					No es suficiente que el pensamiento estratégico del directivo tenga un elevado nivel de claridad para desempeñar eficazmente la labor de dirección
28	Sindicalismo docente en América Latina. Una contribución al debate.	Las últimas décadas han sido testigos del fortalecimiento de los sindicatos docentes en México y Sudamérica. Pese a las diferencias que estas organizaciones presentan entre sí, todas han disputado con los gobiernos a la hora de definir los presupuestos educativos, y han enfrentado las políticas que promueven la descentralización de la educación y la implementación de reformas en los regímenes laborales docentes. Éstos y otros conflictos que atraviesa el campo educativo no expresan tanto una oposición entre intereses universales (encarnados por el Estado) y particulares (por los sindicatos) como una disputa laboral y política entre actores históricamente situados que tienen distintos papeles en la sociedad.	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	Gindin, Julián	México	2011	EBSCOhost					El manejo de conflictos internos es un recurso crucial para cualquier empresa. Debe ser impulsado desde la dirección y liderado por ésta, apoyándose a la vez en áreas como la de Recursos Humanos.

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
29	Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad en la Argentina.	En esta investigación nos proponemos analizar las expectativas laborales, familiares y de conflicto potencial trabajo-familia de una muestra de estudiantes publicitarios en el momento clave que supone la etapa inmediata o cuasi inmediata de incorporación al mercado laboral. Para llevar a cabo nuestra investigación elaboramos un cuestionario que fue administrado a una muestra de 129 estudiantes publicitarios de la Pontificia Universidad Católica Argentina en el curso académico 2009-2010. Los resultados muestran que hombres y mujeres consideran el trabajo como una fuente de realización personal. Sin embargo, nuestros estudiantes se muestran partidarios de relegar metas laborales con el fin de acomodarse a exigencias personales/ familiares. En oposición a los resultados obtenidos en otros contextos culturales, no existen diferencias por sexo en la elección del departamento publicitario preferido para trabajar.	Alejandra Hernández Ruiz, Marta Martín Llaguno, & Paula Marzulli. (2010). Expectativas de vida familiar y laboral de una muestra de estudiantes de publicidad en la Argentina. Ecos de La Comunicación, (3), 107–130. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=59256491&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	Alejandra Hernández Ruiz; Marta Martín Llaguno; Paula Marzulli	Argentina	2010	EBSCOhost				<ul style="list-style-type: none"> • Clarifican y generan mejores soluciones • Incrementan la cohesión del grupo y su ejecución • Clarifican la dimensión de las relaciones organizacionales particularmente el poder. • Disminuyen los conflictos más serios 	
30	MOTIVACIÓN Y CREATIVIDAD EN JÓVENES EMPRENDEDORES VENEZOLANOS UNA VISIÓN DESDE LA CRISIS SOCIAL.	El presente trabajo constituye una aproximación al estudio de la motivación y creatividad en jóvenes emprendedores venezolanos desde una visión de la crisis social. El mismo se enmarca en un estudio cualitativo con enfoque hermenéutico y busca, a partir de la opinión de veinte jóvenes emprendedores merideños, analizar la creatividad, la motivación, las perspectivas y la capacidad de emprendimiento como las fuentes que inspiran a este grupo de jóvenes. La reflexión y el análisis a partir de la propia visión de los emprendedores, permitió establecer una conclusión referencial: pese a la enorme crisis social que vive el venezolano, surgen las voces de un grupo de universitarios abriendo caminos ciertos para redimensionar la forma en que se puede sembrar esperanza y abrir opciones laborales asertivas.	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	Andrade de Noguera, Sonia	Venezuela	2017	EBSCOhost				<p>En los conflictos podemos encontrar varios aspectos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Superándolos crecemos -Nos da experiencia -Nos hace detectar puntos débiles -Es ocasión para mejorar la comunicación y las relaciones -Podemos fomentar la creatividad -Ayuda a definir los problemas y a tomar conciencia sobre los mismos 	
31	Metarreglamentación de las relaciones laborales en Europa: dinámicas de poder y competencia entre normativas nacionales	El término «metarreglamentación» describe un modo de gobernanza transnacional surgido en un intento de resolver el conflicto entre las normativas laborales y la libertad de provisión de servicios y de desplazamiento de trabajadores en toda la Unión Europea. Se sustenta en el principio de competencia, no solo entre trabajadores de diversos Estados miembros, sino también entre sus normativas laborales. Basándose en los conceptos de poder estructural y campo social, el artículo examina casos empíricos que ilustran la metarreglamentación paulatina de las relaciones laborales en la UE y demuestran que la asimetría que caracteriza las relaciones de poder entre trabajo y capital se está ampliando a favor de este último.	PAPADOPOULOS, T., & ROUMPAKIS, A. (2013). Metarreglamentación de las relaciones laborales en Europa: dinámicas de poder y competencia entre normativas nacionales. Revista Internacional Del Trabajo, 132(2), 287–309. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=eoah&AN=30687286&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	PAPADOPOULOS, Theodoros; ROUMPAKIS, Antonios	España	2013	EBSCOhost		<ul style="list-style-type: none"> – Fallas en la comunicación, – Diferencias estructurales, – Ambigüedad de roles, – Recursos escasos, – Incompatibilidad de metas, 			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
32	Análisis de la mediación en sede judicial laboral Venezolana.	La presente investigación analiza la función mediadora del Juez en el Proceso Laboral Venezolano, a través de una Investigación Jurídica establecida por dos poblaciones una conformada en primer lugar por Jueces del Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Trujillo y la segunda población conformada por las partes intervinientes en el proceso de mediación, las cuáles aportaron información a través de cuestionario validado. Atendiendo a la mediación como una institución de resolución de conflictos necesaria en la fase inicial durante el proceso laboral, por cuanto su vigencia en sede judicial deviene de mandato legal, y el papel fundamental que desempeñan las partes como protagonistas del proceso, permite que se proporcionen su propia decisión emanada de la autonomía de la voluntad asistida por la orientación del Juez Mediador, quien garantiza la irrenunciabilidad de los derechos laborales. Se concluye que la mediación no debe suplir la autocomposición de los conflictos laborales por los propios protagonistas del proceso, debiéndose considerar como un instrumento de ayuda a las partes. Se recomienda, en líneas generales, a los jueces mantener la imparcialidad y neutralidad en la función mediadora; emprendiendo un rol más activo como tercero interventor sin inducir a arreglos que no satisfacen las pretensiones de las partes.	de Hernández, I. M. V. (2015). Análisis de la mediación en sede judicial laboral Venezolana. Revista Telos, 17(1), 75-95. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=102816146&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042	De Hernández, Irene Maria Vanderlinder	Venezuela	2015	EBSCOhost				La tensión generada por el conflicto típicamente lleva a provocar algunos intentos de reducir o eliminar el nivel de tensión, pero haciendo uso de un liderazgo efectivo.	
33	Declaración de conflictos de intereses de los autores en las revistas científicas	Desde hace unos años se ha venido aplicando la política de exigir que los autores de artículos científicos expongan explícitamente aquellos "conflictos de intereses" que pudieran haber estado presentes en el desarrollo de sus trabajos. En buena medida por tratarse de algo relativamente novedoso, pero también por la naturaleza intrínsecamente relativa del concepto éste se presta a algunas confusiones.	Silva Ayçaguer, Luis Carlos. (2010). Statement of interests conflicts of authors in the scientific journals. ACIMED, 21(2), 135-139. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352010000200001&lng=es&tng=en	Silva Ayçaguer, Luis Carlos	Cuba	2010	SCIELO	Los conflictos son situaciones caracterizadas por la divergencia de pensamientos, intereses o necesidades de dos o más personas, están presentes en diversos ambientes incluyendo los académicos, y dentro de ellos, particularmente, en la evaluación.	La negociación. Las relaciones intergrupales.			
34	Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural	Este trabajo pretende estudiar las relaciones de apoyo social del alumnado en un contexto escolar intercultural, conocer el apoyo social recibido por parte de los iguales y el profesorado y comprobar si el apoyo social se relaciona positivamente con el clima social del centro escolar y la disminución de conflictos en el aula. La muestra está constituida por 512 estudiantes de centros educativos de la provincia de Málaga, donde conviven estudiantes autóctonos, inmigrantes y de etnia gitana de edades comprendidas entre los 12 y los 17 años. Los resultados indican diferencias significativas entre los estudiantes según su procedencia. El apoyo social proporcionado por los estudiantes autóctonos e inmigrantes se relaciona positivamente con el clima social y negativamente con los problemas de convivencia en el aula y con los conflictos debidos a las diferencias étnicas/culturales, aunque estas relaciones no han sido significativas para los estudiantes de etnia gitana. El apoyo proporcionado por el profesorado también correlaciona significativamente con el clima social del centro y la disminución de problemas de convivencia en el aula pero escasamente con la disminución de los conflictos debidos a las diferencias culturales.	Hombrados-Mendieta, Isabel, & Castro-Travé, Margarita. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. Anales de Psicología, 29(1), 108-122. https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.1.123311	Isabel Hombrados-Mendieta y Margarita Castro-Travé	España	2013	SCIELO		La aparición de conflictos al interior de una organización es producto de los valores, principios y cultura que cada persona posee o ha sido formada, por ende, es inevitable que aparezcan.			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Cómo el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
35	Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés	Los cambios económicos y sociales de los últimos años han generado nuevas estructuras organizacionales y familiares que afectan a los trabajadores. Aparecen así nuevos riesgos psicosociales, como el conflicto entre la vida laboral y familiar. Para poder enfrentarse a las demandas del trabajo y de la familia, es necesario tener un tiempo para recuperarnos del esfuerzo realizado. Así pues, para mejorar la calidad de vida del empleado, es necesario atender al bienestar de la persona en su conjunto. El objetivo del presente artículo es revisar las principales líneas de investigación surgidas en las últimas décadas en torno a estos temas. En primer lugar, se analizan los factores antecedentes del conflicto trabajo-familia así como sus consecuencias y diversas variables que intervienen en este proceso. Posteriormente, se examina la literatura reciente sobre "recuperación del estrés", atendiendo a las estrategias que pueden ayudar a los trabajadores a superar los esfuerzos llevados a cabo en la rutina diaria. Por último, se presentan las principales líneas de prevención e intervención a nivel organizacional e individual, dirigidas a reducir los estresores laborales, promover políticas de conciliación y desarrollar estrategias de recuperación.	Sanz Vergel, Ana Isabel. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(Supl. 1), 115-126. https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500008	Sanz Vergel, Ana Isabel	Colombia	2011	SCIELO					Cuando un conflicto se empieza a desarrollar, una de las variables clave que afectan el resultado es si la actitud de los participantes es cooperativa o competitiva. Aquellas personas que tienen una forma competitiva perciben el conflicto como una situación de todo o nada y creen que para lograr la victoria deben derrotar al otro participante.
36	Formas de integración, mecanismos de articulación y conflictos derivados de la introducción de terapias complementarias en España	El pluralismo asistencial y la introducción de Terapias Complementarias es difícil porque el modelo biomédico imperante históricamente ha tendido a subordinar al resto mediante la deslegitimación de las prácticas ajenas. Objetivos: Describir los modelos de integración dentro de la oferta asistencial oficial de las Terapias Complementarias en España en la actualidad, así como su legitimación y normativa legal. Analizar los conflictos y las estrategias en la penetración, desarrollo y articulación de las Terapias Complementarias en España. Metodología: Se ha utilizado metodología cualitativa, 20 entrevistas semiestructuradas a sanadores dentro o no del sistema público, revisión bibliográfica y observación participante. Resultados: Se analizan las distintas formas de integración y mecanismos de articulación de las TC en España y los conflictos derivados. Conclusiones y percepción sobre la evolución: Los sanadores son, en general, optimistas. Sin embargo no creen que sea a corto sino a medio plazo, ya que las resistencias son todavía altas.	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 .	Echevarría Pérez, Paloma	España	2018	SCIELO					las actitudes, valores y estilos de las personas las determinantes para el desenlace positivo o negativo del conflicto, por lo tanto, el desafío que enfrenta un administrador es precisamente el manejo de los conflictos y como éstos son encauzados a conflictos funcionales que se traduzcan en beneficios para las personas y la organización.
37	Territorios en conflicto. Reestructuración productiva y producción familiar en el campo uruguayo	En este artículo se describen las particularidades que ha tenido el proceso de desarrollo tecnológico en el agro uruguayo y la coyuntura en la que el gobierno actual se propone poner en funcionamiento un modelo de desarrollo inclusivo para todos sus habitantes. Se destaca el marcado incremento de la forestación artificial y la expansión de la superficie agrícola en el país, en el marco de un modelo de crecimiento que ha promovido las cadenas agroexportadoras. El aumento sostenido de la venta de tierra, la extranjerización y la transnacionalización de las empresas agropecuarias agudizan el proceso de concentración y desplazamiento de los productores familiares, colocando al uso de la tierra y los modos de producción en el centro de sus reivindicaciones. Se analizan los lineamientos estratégicos de las instituciones públicas agropecuarias y propuestas concretas que se vienen implementando para incluir el desarrollo de la producción familiar en el territorio rural uruguayo.	Rossi, Virginia. (2010). Territorios en conflicto: Reestructuración productiva y producción familiar en el campo uruguayo. Pampa (Santa Fe), (6), 89-111. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-02082010000100005&lng=es&tlng=es .	Rossi, Virginia	Uruguay	2010	SCIELO	El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa sus intereses				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
38	El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia	Los efectos de los estresores psicosociales pueden influir en la vida personal, afectando a la salud. El objetivo de este estudio es analizar el papel mediador del conflicto trabajo-familia en la relación entre el acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud. La muestra del estudio estuvo formada por 441 trabajadores de tres empresas del sector de telecomunicaciones ubicadas en la Comunidad de Madrid. Los resultados muestran que el acoso psicológico tiene efectos negativos sobre la salud de forma directa, e indirecta mediante el conflicto trabajo-familia, actuando éste último como mediador parcial. Este hallazgo tiene implicaciones a nivel teórico, puesto que muestra que los efectos negativos de un estresor como es el acoso, se pueden transmitir a través de un conflicto que tiene lugar fuera del ámbito laboral.	Sanz-vergel, Ana Isabel, & Rodríguez-Muñoz, Alfredo. (2011). El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27(2), 93-102. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200002&lng=es&tlng=es	Sanz-Vergel, Ana Isabel, & Rodríguez-Muñoz, Alfredo	España	2011	SCIELO	"Todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia, incompatibilidad y antagonismo"				
39	Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermer	Objetivo: estimular la búsqueda del conocimiento relativo a la enfermería en la gestión de conflictos en las instituciones de salud. Metodología: Se propone una reflexión teórica sobre los conflictos en las instituciones de salud, específicamente en relación al diario laboral del enfermero. Resultados: El conflicto está presente en las instituciones, independientemente del área de actuación. En el cotidiano laboral del enfermero, son muchas las situaciones que generan conflictos, sean los de carácter intrapersonal, interpersonal o intergrupar. Conclusión: Desde el punto de vista de la reflexión teórica, se considera que los conflictos representan un desafío necesario al trabajo del enfermero y deben ser comprendidos y transformados en factor de crecimiento y desarrollo de los equipos de salud.	Parnov Machado, Bruna, Gama Paes, Lucilene, Silva Diaz, Paola da, Martins dos Santos, Tanise, Soares de Lima, Suzinara Beatriz, & Giacomelli Prochnow, Adelina. (2012). Conflicts in health organizations: a necessary challenge to nurse's work. Index de Enfermería, 21(1-2), 58-61. https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000100013	Sanz-Vergel, Ana Isabel, & Rodríguez-Muñoz, Alfredo	Brasil	2012	SCIELO			La mejor manera de enfrentar los conflictos es: -Reconociendo que existe -Definir el conflicto (problema) -Reconocer que soy corresponsable -Declarar explícitamente la voluntad de superarlo -Tolerancia con la otra parte (Ver y valorar su punto de vista) -Diseñar alternativas de solución y estar abiertos a innovaciones -Elegir una solución en la que ganemos los dos -Comprometerse con dicha solución		
40	De la oposición a la emancipación. Un análisis de los conflictos ambientales desde abajo	Este artículo presenta una lectura de los conflictos ambientales como laboratorios culturales, sociales y políticos en los que los manifestantes empiezan a reelaborar ideas, valores y su visión del mundo. Focalizando nuestro análisis desde abajo, hemos dedicado especial atención a las experiencias individuales de los miembros de las comunidades afectadas pudiendo así explorar la dimensión más profunda de la resistencia. Basándonos en el análisis de tres casos de conflicto contra presas entre España y México, presentaremos las consecuencias de estas experiencias a los niveles micro y meso, en tres dimensiones principales: territorial, biográfica y política. Relativamente a la metodología, el diseño de investigación incluye el uso de entrevistas en profundidad y el análisis narrativo del material biográfico. Con este artículo pretendemos contribuir a la comprensión de los procesos culturales que conducen a los cambios de creencias y actitudes que consienten demostrar que los conflictos ambientales son experiencias de emancipación.	Poma, Alice. (2014). De la oposición a la emancipación: un análisis de los conflictos ambientales desde abajo. Ambiente & Sociedad, 17(1), 41-58. Retrieved December 09, 2018, from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2014000100004&lng=en&tlng=es .	Poma, Alice	México	2014	SCIELO		La fuente primordial de los conflictos o situaciones que incita a que se presenten los conflictos es sin lugar a dudas los cambios, pues no existe conflicto si nos encontramos en un ambiente de dominio y control total.			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
41	De los conflictos laborales a las huelgas generales. Algunos apuntes para pensar su dinámica 2002-2012 en Argentina	El trabajo reflexiona sobre la relación conflictos laborales-huelgas generales en el período 2002-2012 en Argentina a partir del debate Inigo Carrera-Adrian Piva sobre la huelga general como indicador de los momentos de ascenso y descenso de la lucha de clases, y vinculando dicha relación con algunas discusiones entre las tesis económicas y políticas del conflicto laboral. Incluye una reconstrucción estadística de la conflictividad laboral con datos del Centro de Estudios Nueva Mayoría, Taller de Estudios Laborales y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Finalmente, reconstruye las huelgas generales a partir de los periódicos Página 12 y La Nación. La relación entre estos tipos de conflicto está históricamente determinada y es por lo tanto, cambiante. En la década se observa desacople mas que coincidencia en ambas protestas, sin embargo, el análisis de las huelgas generales del período cristaliza ciertas transformaciones vividas por el movimiento obrero organizado en nuestro país.	Payo Esper, Mariel. (2014). De los conflictos laborales a las huelgas generales: Algunos apuntes para pensar su dinámica 2002-2012 en Argentina. Sociohistórica, (33) Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-16062014000100003&lng=es&tIng=es	Payo Esper, Mariel	Argentina	2014	SCIELO				Existen algunas condiciones que favorecen el surgimiento de conflictos organizacionales. A pesar de esa multiplicidad, ellos pueden agruparse en tres categorías: 1 VARIABLES ESTRUCTURALES 2 VARIABLES COMUNICACIONALES 3 VARIABLES PERSONALES	
42	"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	En la región cordillerana de Norpatagonia (en la provincia de Neuquén) se vienen dando crecientes conflictos territoriales protagonizados por el pueblo indígena mapuche, como resultado de la expansión turística, que posee una importancia central en esta zona. En el presente trabajo nos proponemos como objetivo analizar desde la óptica de la Antropología Social estas dinámicas, atendiendo a los diversos factores causales y a la vez, a la gran diversidad de situaciones dentro de este fenómeno. Se busca sistematizar estos procesos a partir de una perspectiva comparativa que reúne la experiencia de nuestro trabajo en los departamentos de Aluminé, Huiliches, Lácar y Los Lagos.	Valverde, Sebastián. (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, 31(1), 31-48. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96282010000100002&lng=es&tIng=es .	Valverde, Sebastián	Argentina	2010	SCIELO	El conflicto surge de la inconsistencia entre las aspiraciones económicas arraigadas en la sociedad y las posibilidades productivas de la economía	La oposición. La incompatibilidad. La interacción.			
43	Identidades y conflictos en las ciudades de frontera	Es objetivo de este artículo exponer una perspectiva socioantropológica acerca de como las fronteras tienden a construir diversos procesos complejos de intereses y conflictos donde la construcción identitaria de las poblaciones que se cruzan se materializan en las diversas prácticas culturales cotidianas. Primero, describo ciertas características socio-económicas de la ciudad de Concordia (Entre Ríos, Argentina). Segundo, relevo la especificidad del discurso y las ofertas culturales en las formas de "imaginar" la identidad concordiense y de hacer frontera en la ciudad entrerriana con la ciudad de Salto (Uruguay) desde las acciones culturales. Por último, muestro como los diversos grupos que interactúan en la comunidad parecieran estar generando lazos identitarios en la ciudad, con la ciudad y con sus formas cotidianas de relacionarse con el país vecino sin insertarse en políticas locales pero exigiéndoles diversas formas (apoyo económico, logístico, espacial, etc.) de participación y gestión de programas y proyectos culturales.	Pais Andrade, Marcela Alejandra. (2011). Identidades y conflictos en las ciudades de frontera. Avá, (18) Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16942011000100009&lng=es&tIng=es .	Pais Andrade, Marcela Alejandra	Argentina	2011	SCIELO	En tanto que la resolución de conflictos pone el acento en las soluciones, por lo general estáticas y centradas en los resultados, el manejo de conflictos enfatiza el procedimiento, cómo diseñar y llevar adelante un plan de acción; aborda los conflictos desde una perspectiva dinámica.				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
44	Evaluación del conflicto de uso agrícola de las tierras a partir de su aptitud física como contribución a la explotación sostenible	Se realizó el análisis del conflicto de uso a partir de la aptitud física de las tierras para los principales cultivos de importancia económica en la Unidad Básica de Producción Cooperativa (UBPC) "LV Aniversario de la CTC" (papa (<i>Solanum tuberosum</i> L.), boniato (<i>Ipomoea batatas</i> Poir.), frijol (<i>Phaseolus vulgaris</i> L.), tomate (<i>Lycopersicon esculentum</i> P. Miller.) y maíz (<i>Zea mays</i> L.)), como base para evitar la sobreexplotación y potenciar el manejo sostenible de los agroecosistemas. La evaluación de tierras se apoyó en el esquema de la FAO (2007), mediante el software ALES. El mismo se sustentó en modelos de conocimientos elaborados a partir de información relevante procesada en bases de datos espaciales y de atributos. Se evidenció que las principales cualidades que limitan la productividad de las tierras son las condiciones de enraizamiento, requisitos de oxígeno, requisito de agua y peligro de erosión, entre otros. Además, se encontró que el 29,74 y el 25,58 % del total de las tierras evaluadas presentan conflictos de tipo medio y alto, respectivamente. Ello evidencia la necesidad de realizar un reordenamiento territorial en los escenarios estudiados.	Falcón Acosta, María del C, Vargas Rodríguez, Heriberto, Torres Menéndez, Fabienne, & Herrera Blen, Lázaro. (2014). Evaluación del conflicto de uso agrícola de las tierras a partir de su aptitud física como contribución a la explotación sostenible. <i>Cultivos Tropicales</i> , 35(4), 13-18. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362014000400002&lng=es&tlng=pt .	Falcón Acosta, María del C, Vargas Rodríguez, Heriberto, Torres Menéndez, Fabienne, & Herrera Blen, Lázaro	Cuba	2014	SCIELO				Entre las razones que fundamentan esto, pueden señalarse: la dinámica de los cambios que se producen en el entorno en el que actúan las organizaciones, por su celeridad y profundidad, son generadoras potenciales de confrontaciones; la transferencia, a los niveles inferiores, de un conjunto de decisiones, buscando mayor capacidad de respuesta a situaciones cambiantes; nuevos enfoques sobre la gestión de los procesos de trabajo, que implican la integración de equipos "multidisciplinarios", con especialistas de diferentes perfiles y culturas de trabajo; las llamadas "estructuras	
45	Gobernanza ambiental, actores sociales y conflictos en las Áreas Naturales Protegidas mexicanas	Este artículo analiza los retos que enfrenta la gobernanza ambiental de la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an, una de las Áreas Naturales Protegidas más importantes en México. El estudio identifica los actores sociales involucrados, sus intereses, estrategias, poder relativo y acciones. La información pone en claro que el mayor problema que enfrenta la gobernanza ambiental resulta de los intereses y acciones contradictorias que llevan a cabo los diferentes actores sociales.	BRENNER, Ludger. <i>Gobernanza ambiental, actores sociales y conflictos en las Áreas Naturales Protegidas mexicanas</i> . <i>Rev. Mex. Sociol</i> , México, v. 72, n. 2, p. 283-310, jun. 2010. Disponible en < http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032010000200004&lng=es&nrm=iso >. accedido en 09 dic. 2018	BRENNER, Ludger	México	2010	SCIELO					Siempre será recomendable promover los valores de cooperación, armonía y respeto de las opiniones de los demás, ya que se traducirán en acciones tendientes a minimizar los conflictos y entender lo beneficioso de, por ejemplo, una opinión diferente o una mirada distinta frente a una situación determinada
46	Intercambios, moralidades y conflictos	Retomando una larga tradición de análisis antropológico, con este artículo buscamos reflexionar sobre la pertinencia metodológica y epistemológica del concepto antropológico de intercambio para la comprensión de la dimensión moral de ciertos conflictos. El análisis etnográfico de las formas en que estos son tratados en el marco de una oficina de defensa del consumidor local pone en evidencia su articulación sociológica. Las demandas que los consumidores expresan en dicho ámbito exceden por lo general su dimensión estrictamente económica y ponen de relieve el complejo trasfondo moral que las sostiene. Intercambio, moral y conflicto resultan, de esta forma, categorías sociológicamente interdependientes, que requieren de un abordaje antropológico puntual.	Matta, Juan Pablo. (2013). <i>Intercambios, moralidades y conflictos</i> . <i>Intersecciones en antropología</i> , 14(1), 171-182. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-373X2013000100010&lng=es&tlng=en .	Matta, Juan Pablo	Argentina	2013	SCIELO	Procedimientos, diseño y ejecución de un plan de acción, dinámica.				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la	
47	CIENCIAS SOCIALES: DIMENSIONES PROFESIONALES, EXPERIENCIAS CREATIVAS Y ENCUADRES ANALÍTICOS	Este trabajo analiza una aparente paradoja: los valores compartidos generan conflictos. A partir de un estudio etnográfico desarrollado en una Organización No Gubernamental Internacional en la ciudad de Córdoba damos cuenta de cómo los valores organizacionales que comparten ampliamente sus miembros se convierten en factores desencadenantes de desacuerdos y conflictos. En esta dirección, sostenemos la hipótesis de que los valores compartidos no necesariamente (solamente) generan consenso y cooperación, sino que también favorecen el desacuerdo al facilitar la observación y la evaluación del actuar organizacional. Dicha hipótesis se torna pertinente desde tres lugares. En primera instancia, desde algunos supuestos de la teoría social y de las organizaciones en donde se asumen a los valores compartidos como opuestos al conflicto; en segundo lugar, desde los análisis de las teorías sociales del conflicto que tienden a pensar al mismo como un fenómeno que emerge del choque de valores, intereses y presunciones opuestas; y por último, desde los actuales desarrollos de la teoría del management en donde se destacan las bondades de los valores compartidos en la gestión organizacional.	Gonnet, Juan Pablo. (2013). Valores compartidos y conflicto. Trabajo y sociedad, (20), 57-69. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712013000100004&lng=es&tIng=es .	Gonnet, Juan Pablo	Argentina	2013	SCIELO					Uno de los desafíos para quienes se desempeñan como líderes de una organización consiste en desarrollar una organización capaz de manejar y resolver el conflicto.	
48	Los conflictos buenos (y no tan buenos). Las relaciones sociales entre las micro y pequeñas empresas en destinos turísticos de Brasil	Este artículo trata del elemento conflictivo presente en las relaciones sociales que involucran a las micro y pequeñas empresas (MPE) del turismo. El objetivo es analizar los conflictos de las MPE turísticas en lo que respecta a los actores involucrados, las causas, la evolución y los resultados. Se eligió como lugar de estudio la ruta formada por las regiones de Jericoacoara (Ceará), Delta do Parnaíba (Piauí) y Lençóis Maranhenses (Maranhão), también conocida como Costa Norte. La metodología se desarrolló en dos etapas. La primera, cualitativa, con observación y entrevistas semi-estructuradas; y la segunda, cuantitativa, que contó con 213 entrevistados. Los resultados revelaron que los principales conflictos se asemejan en las tres localidades. Los conflictos más evidentes ocurren, en primer lugar, entre las empresas y los gobiernos locales, seguidos por los conflictos de ellas con los operadores autónomos de la actividad turística. En tercer lugar surgen los conflictos entre las propias empresas locales de turismo. Las razones más comunes de los conflictos son la falta de acción del gobierno local y la excesiva competencia entre las empresas y los operadores autónomos en los destinos.	Araújo Costa, Helena, & Pinheiro do Nascimento, Elimar. (2011). Los conflictos buenos (y no tan buenos): Las relaciones sociales entre las micro y pequeñas empresas en destinos turísticos de Brasil. Estudios y perspectivas en turismo, 20(5), 977-996. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000500001&lng=es&tIng=pt .	Araújo Costa, Helena, & Pinheiro do Nascimento, Elimar	Brasil	2011	REDALYC						Los conflictos no resueltos suelen generar una pérdida en la productividad y la creación de barreras para la cooperación interna. Para evitarlo, es necesario un liderazgo efectivo que los resuelva de manera adecuada.
49	Aprovechamiento responsable del recurso hídrico fluvial	El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) en Colombia, ha realizado una serie de estudios sobre el recurso hídrico que, articulados con la legislación y disposiciones vigentes (Ley 99 de 1993), permiten enfrentar situaciones de conflictos por uso y criticidad ambiental relacionadas con este recurso. Muchas de las fuentes superficiales colombianas presentan contaminación y manejo inadecuado; tal es el caso de la subcuenca del río Cujá (cerca del municipio de Fusagasugá) que hace parte de la cuenca media del río Sumapaz, cercana al páramo del mismo nombre. Adicionalmente, está la lucha por el agua de este páramo. En este artículo, desde una perspectiva holística, se plantean las posibilidades o estrategias que permiten utilizar de forma racional el recurso hídrico, en principio en una zona piloto del río Cujá.	Agualimpia Dualiby, Yolima del Carmen, & Castro Méndez, Carlos Enrique. (2012). Aprovechamiento responsable del recurso hídrico fluvial. Ingeniería Hidráulica y Ambiental, 33(3), 18-32.	Agualimpia Dualiby, Yolima del Carmen, & Castro Méndez, Carlos Enrique	Colombia	2012	REDALYC	El conflicto cognoscitivo es aquel conflicto que surge de diferencias de opinión relacionadas a problemas y el conflicto afectivo se refiere a las reacciones emocionales que pueden ocurrir cuando los desacuerdos se vuelven personales					

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
50	Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos	El presente escrito describe brevemente qué es la mediación escolar y sus beneficios en sensibilizar a la comunidad educativa en la resolución pacífica de los conflictos. Detalla quiénes podrían ser los mediadores y plantea diez puntos básicos que deben poseer para llevar a cabo un proceso de mediación.	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.	Lozano Sánchez, José Rogelio, & Vives Varela, Tania.	México	2012	REDALYC	El manejo de conflictos se considera, como una las habilidades principales que debe tener un directivo, en cualquier nivel que trabaje.				
51	Sucesión y conflictos en empresas familiares - Estudio de casos múltiples en pequeñas empresas hoteleras	Esta investigación está enfocada en dos aspectos centrales que son abordados en los estudios sobre empresas familiares: la sucesión y los conflictos entre los fundadores y los miembros de la familia. Este estudio tuvo como objetivo analizar la sucesión y los conflictos existentes en pequeñas empresas familiares del sector hotelero en la ciudad de Aracaju, Brasil. Específicamente, se verifican las principales características de este tipo de empresas, se describe el perfil de los fundadores y de los herederos, se analiza cómo ocurre el proceso de sucesión, y se identifican los conflictos existentes entre fundadores y herederos en estas empresas. El método de investigación fue el estudio de casos múltiples y se analizaron cuatro empresas hoteleras. Los datos de este estudio fueron recolectados a través de entrevistas personales semiestructuradas con al menos un heredero(a).	Meira Teixeira, Rivanda, & Carvalho, Felipe. (2013). Sucesión y conflictos en empresas familiares: Estudio de casos múltiples en pequeñas empresas hoteleras. Estudios y perspectivas en turismo, 22(5), 854-874. Recuperado en 09 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000500003&lng=	Meira Teixeira, Rivanda, & Carvalho, Felipe	Brasil	2013	REDALYC			Se distinguen claramente las funciones a desarrollar por los directivos, entre las que se destacan cuatro principales: la planificación del trabajo, la organización de las funciones, el control de la consecución de metas u objetivos de acuerdo a los planes y objetivos preestablecidos y la dirección como tal.		
52	Conflictos por tierras en los "pueblos de indios" de Córdoba. El pueblo de San Marcos entre fines del siglo XVII y principios del siglo XIX	En este trabajo se abordan los conflictos por tierras de "pueblos de indios" de Córdoba en el siglo XVIII a partir de un estudio de caso: el del pueblo de San Marcos. En base a un pleito que se prolongó por cuatro décadas (entre 1769 y 1809), se reconstruyen las estrategias de la elite local para legalizar la usurpación de tierras de los pueblos de indios y las estrategias indígenas para recuperarlas, basándose en el título de la demarcación y asignación de tierras de reducción realizada en 1694 por orden del visitador Luján de Vargas y en el apoyo de los funcionarios de la Real Audiencia de Buenos Aires. Asimismo, se reconstruyen algunas características de la tenencia de la tierra, del sistema de autoridades y de la organización comunitaria de las actividades productivas, a fin de reevaluar los planteos realizados en estudios previos sobre la desestructuración avanzada de los pueblos de indios de la jurisdicción de Córdoba a fines de la colonia.	Tell, Sonia. (2012). Conflictos por tierras en los pueblos de indios"de Córdoba: El pueblo de San Marcos entre fines del siglo XVII y principios del siglo XIX. Andes, 23(1)	Tell, Sonia.	Argentina	2012	REDALYC	Los conflictos que aquejan a las organizaciones son innumerables y van desde los más sencillos hasta los más complicados				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
53	Los conflictos de intereses	El artículo revisa el concepto de conflicto de intereses con la industria y el modo como este conflicto afecta el trabajo de los profesionales de la salud. Se examinan los conflictos de intereses de carácter colectivo, los conflictos en la investigación, en las publicaciones, en la redacción de guías de buenas prácticas médicas y, de modo cada vez más evidente, en las relaciones de las asociaciones de pacientes con la industria.	La Rosa Rodríguez, Emilio. (2011). Os conflitos de interesses. Acta bioethica, 17(1), 47-54. https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2011000100006	La Rosa Rodríguez, Emilio	Brasil	2011	REDALYC	Presencia de antagonismo y rivalidad entre personas interdependientes, producto de un sistema de creencias opuestas, que dificultan la consecución de algún fin.				
54	Consecuencias del estrés de rol	El estrés de rol es específicamente el que se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol. Objetivo: Evaluar la ambigüedad y el conflicto de rol de un grupo de profesionales que realizan diferentes puestos de trabajo, y su influencia sobre sus niveles de bienestar físico y psicológico. Material y método: Para evaluar los estresores de rol (Ambigüedad de Rol y Conflicto de Rol) se ha utilizado el Cuestionario de Rizzo, House y Lirtzman. Y para establecer las consecuencias el Cuestionario de Síntomas SLC-90-R.	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	Mansilla Izquierdo, Fernando	España	2011	REDALYC	Un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas.		Los conflictos profesionales no suponen un excesivo problema, basta con favorecer y promover la comunicación interna, la generación de ideas, la negociación y el liderazgo a la hora de tomar decisiones.		
55	Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral	Se presenta los resultados obtenidos de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la satisfacción laboral publicados entre los años 2000 y 2010. En el mismo se presentan las conclusiones de distintas investigaciones que señalan la relación entre el liderazgo, algunos aspectos de la supervisión, los grupos y equipos de trabajo, y su influencia sobre la Satisfacción Laboral. La literatura revisada señala principalmente una relación positiva entre el liderazgo transformacional y el modelo de supervisión SWA con la satisfacción laboral. También la importancia de la influencia de ciertos aspectos grupales como la eficacia, la cohesión grupal y la necesidad de compartir valores para que el trabajo grupal sea más satisfactorio que el trabajo individual.	Pérez Vilar, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología, 31(1), 151-169.	Pérez Vilar, Pablo Sebastián; Azzollini, Susana	PERU	2013	REDALYC	El conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes				

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
56	Percepción de conflicto intergrupar y su relación con la adhesión a creencias esencialistas	La presente investigación estudia cómo se vinculan la percepción de un conflicto entre dos grupos (endogrupo y exogrupo) y la adherencia a creencias esencialistas. La hipótesis de trabajo es que la percepción de un mayor nivel de conflicto entre el endogrupo y un exogrupo se asocia a un aumento en las creencias esencialistas, es decir, se vería incrementado al pensar que los grupos existen como consecuencia de elementos profundos compartidos por sus miembros, que los convierten en grupos reales y naturales (no creados socialmente). Esta hipótesis se enmarca en una nueva orientación respecto de la aplicación de esta teoría implícita, en el sentido de tratar de comprender —más que sus consecuencias negativas— los virtuales beneficios secundarios para el grupo que opera con ellas.	Cruz Pillancari, M., & Vargas Velázquez, D., & Vargas Vidal, R., & Estrada Goic, C. (2014). Percepción de conflicto intergrupar y su relación con la adhesión a creencias esencialistas. <i>Suma Psicológica</i> , 21 (2), 116-122.	Cruz Pillancari, Milena; Vargas Velázquez, Daniela; Vargas Vidal, Ricardo; Estrada Goic, Claudia	COLOMBIA	2014	REDALYC		Conflictos intrapersonales Conflictos interpersonales Conflictos organizacionales			
57	Sentido común y conflicto: impacto de las teorías legas sobre relaciones intergrupales	Teorías legas son teorías del sentido común que las personas legas utilizan para explicar y predecir fenómenos de su entorno. Evidencia empírica sugiere que las teorías legas impactan las relaciones intergrupales, entre otras razones, por su capacidad para promover tolerancia o rechazo hacia las minorías sociales. Este artículo revisa algunos hallazgos sobre la relación entre tres teorías legas (la Ética Protestante del Trabajo, la Creencia en un Mundo Justo y el Esencialismo Psicológico) y actitudes hacia miembros de grupos minoritarios en diversos contextos sociales y culturales, señalando el papel de algunas variables que inciden en su interpretación (características del perceptor y del contexto social y cultural), y sus implicaciones teóricas.	Ramírez, L., & Levy, S. (2010). Sentido común y conflicto: impacto de las teorías legas sobre relaciones intergrupales. <i>Universitas Psychologica</i> , 9 (2), 331-343.	Ramírez, Luisa; Lew, Shery	COLOMBIA	2010	REDALYC	Los conflictos deberían constituir una oportunidad para potenciar la convivencia, en vez de considerarse meramente como problemas.		La construcción de un modelo de negocio sostenible se apoya en el desarrollo de un conjunto de habilidades para la resolución de conflictos. Un líder efectivo es aquel que sabe cómo enfrentar el problema y cuándo aprovechar la oportunidad que se presenta antes de que la tensión saludable se convierta en un caos.		
58	Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia)	En esta investigación se planteó como objetivo general encontrar la relación entre la motivación y la resistencia al cambio de los empleados que trabajan en una organización del sector público de Bogotá. El estudio presentó aportes a la psicología organizacional en relación con estas dos variables, específicamente con las variables supervisión, participación, afiliación, reconocimiento, comunicación, trabajo en equipo, contenido del trabajo, liderazgo, condiciones motivacionales internas, cultura de cambio, nivel individual y grupal, aceptación de la autoridad, medios preferidos, dedicación de la tarea, resistencia pasiva, expectación, entre otras. Se logró confirmar el campo de acción para el psicólogo al comprobar que es de vital importancia el control de las condiciones de trabajo -con respecto a la motivación y los factores que generan la resistencia al cambio- para el óptimo desempeño de las funciones laborales, y se amplía así la perspectiva de la psicología organizacional, ya que es el psicólogo un potencial generador de cambio.	García Rubiano, M., & Gómez Navarro, P., & Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). <i>Diversitas: Perspectivas en Psicología</i> , 5 (1), 141-159.	García Rubiano, Mónica; Gómez Navarro, Pilar; Londoño, Olga Patricia	COLOMBIA	2009	REDALYC		Vivencias, hábitos, experiencias de los individuos que colaboran para la organización. Costumbres, personalidades, nivel socioeconómico.			

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
59	relación entre grupos/equipos de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá	El propósito de esta investigación fue establecer la relación entre grupos/ equipos de trabajo y el cambio organizacional en funcionarios de una empresa comercializadora de Bogotá, D.C. Para ello se aplicó el cuestionario de evaluación de equipos de trabajo y el instrumento de medición del cambio (IMC) a 40 participantes, la metodología propuesta para esta investigación es de carácter correlacional, de manera que pretende la cuantificación y medición de las variables de trabajo para calcular el índice de correlación entre ellas y determinar el grado de relación y posible influencia entre las variables. A partir de los resultados obtenidos en el instrumento IMC se muestra un bajo nivel de obstaculización al cambio. Además, se evidenció correlación significativa entre las variables participación-eficacia organizativa, cultura de cambio-responsabilidad, nivel grupal-eficacia de resultados; determinando que existen factores obstaculizadores o facilitadores del cambio que se relacionan con el trabajo en equipo.	García Rubiano, M., & Camargo Arévalo, J., & Cervera Rojas, A., & Ramírez Hernández, A., & Romero Uruña, B. (2010). Relación entre grupos/equipos de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá. <i>Psychologia. Avances de la disciplina</i> , 4 (2), 31-46.	García Rubiano, Mónica; Camargo Arévalo, Jenny Paola; Cervera Rojas, Andrea Liliana; Ramírez Hernández, Adriana Marcela; Romero Uruña, Bleidy Azucen	COLOMBIA	2010	REDALYC		Un conflicto comienza cuando una parte, de modo intencional o no, invade o afecta negativamente algún aspecto psicológico, físico o territorial			
60	Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional	Esta investigación tiene como punto de partida el análisis reflexivo de la inserción de universitarios en el mundo del trabajo. Analizamos algunos de los factores psicosociales y organizacionales más citados en la literatura internacional que inciden en el desgaste laboral, en sujetos de distinto nivel de instrucción (universitarios vs. no universitarios) que se desempeñan en la Administración Pública (Provincia de Mendoza, Argentina). El diseño metodológico utilizado contempló el uso de metodologías cuantitativas en orden a conocer los factores que predicen el burnout. Además, se trabajó con metodologías cualitativas que permitieron profundizar las razones que subyacen a la problemática. En este artículo se presentan algunos de los principales hallazgos cualitativos en torno a las apreciaciones de los empleados públicos sobre su ambiente laboral (Análisis lexicométrico y Asociación libre de palabras). El análisis exhaustivo de las respuestas muestra la influencia de las autopercepciones negativas en el desarrollo del desgaste laboral, especialmente en los sujetos universitarios.	Marsollier, R., & Aparicio, M. (2012). Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional. <i>Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines</i> , 9 (3), 52-58.	Marsollier, Roxana; Aparicio, Miriam	ARGENTINA	2012	REDALYC			Podemos tener bien establecidos los objetivos de la empresa, la visión futura de hasta dónde queremos llegar y hasta el modo de hacerlo pero sin la implicación, la motivación y la participación activa de sus trabajadores, la comunicación clara y eficaz con ellos, la capacidad de escucharlos y el manejo constructivo de sus conflictos, no es posible el éxito.		

N°	TÍTULO	RESUMEN	APA	AUTORES	LUGAR DE PUBL.	AÑO	BD	¿Qué es el manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son los conflictos más frecuentes en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Cuáles son las técnicas de manejo de conflictos en las organizaciones de Iberoamérica?	¿Qué resultados obtienen las organizaciones de Iberoamérica que practican el manejo de	¿Como el manejo de conflictos ha aportado valor en las organizaciones de Iberoamérica que la
61	CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA	Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios ("comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.	RODRÍGUEZ M., A., & PAZ RETAMAL, M., & LIZANA, J., & CORNEJO, F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. Salud & Sociedad, 2 (2), 219-234.	RODRÍGUEZ M., ANDRÉS A.; PAZ RETAMAL, MARIA; LIZANA, JOSÉ N.; CORNEJO, FELIPE A.	CHILE	2011	REDALYC	Es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra	1. Falta de trabajo en equipo. 2. La falta de comunicación. 3. Compañeros tóxicos. 4. Jefes tóxicos. 5. Competitividad. 6. Relaciones amorosas. 7. Compañeros que no trabajan bien. 8. Prejuicios (machismo/racismo)			
62	EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO	El presente artículo aborda el constructo de bienestar psicológico desde el análisis del contexto laboral. La Psicología Positiva permite una mirada diferente de la realidad laboral, procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas. A través de un diseño mixto, nuestra investigación tuvo por objetivo conocer el nivel de desgaste laboral y de bienestar psicológico de 100 sujetos insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, a partir del análisis de factores educacionales, organizacionales y psicosociales que impactan, según la literatura internacional, en la salud. Rescatamos desde una mirada positiva y comprensiva, los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral y su especial vinculación con las estrategias de afrontamiento, frente a un contexto laboral cada vez más exigente, incierto y estresante. Los resultados invitan a seguir profundizando en las teorías de base. Desde un plano aplicado, los hallazgos pueden derivar en programas tendientes a fortalecer el desarrollo de las estrategias de afrontamiento positivas.	MARSOLLIER, R., & APARICIO, M. (2011). EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO Y SU VINCULACIÓN CON EL AFRONTAMIENTO EN SITUACIONES CONFLICTIVAS. Psicoperspectivas, 10 (1), 209-220.	MARSOLLIER, ROXANA; APARICIO, MIRIAM	CHILE	2011	REDALYC				Existe un amplio espectro de opciones para afrontar el conflicto. Se pueden distinguir algunas de las formas de encarar un conflicto que no favorecen la resolución del mismo, o bien que lo perpetúan o lo agravan.	

GRACIAS.