



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL PARA EL
TRABAJADOR DE AMÉRICA LATINA EN LOS ÚLTIMOS 5
AÑOS”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

José Luis Espinoza Díaz

Asesor:

Mg. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A Elvira Diaz Gonzales, madre ejemplar, por su apoyo y confianza.

AGRADECIMIENTO

Al profesor MAURICIO ACEVEDO CASTILLO, por su asesoría, motivación y enseñanzas que brindo a lo largo del curso Proyecto de Tesis.

A un gran amigo de la oficina CHRISTIAN PAREDES LARIOS, quien siempre tiene la paciencia y la disposición para discutir sobre algunas teorías estudiadas.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis y clasificación	13
Tabla 2 artículos científicos incluidos.	14
Tabla 3 Artículos científicos excluidos	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Total de artículos investigados.	13
--	----

RESUMEN

Este trabajo de investigación, tiene como objetivo identificar la importancia con la que se afronta este tema tan importante como lo es el clima laboral para el desempeño del trabajador de américa latina en los últimos 5 años. Para ello se realizó una revisión sistemática de 86 investigaciones científicas de ellas 21 se encuentran alineadas al objetivo planteado. La base de datos que se uso fue ProQuest, pagina amigable al usuario por ser un buscador especializado en investigaciones científicas.

Resulta limitante encontrarnos con que no son muchos países quienes abordan la importancia del estudio del clima laboral para el desempeño óptimo del trabajador, a sabiendas de que pueda esto repercutir en las metas organizacionales, países como Brasil, Colombia, México y Chile, presentan ante esta limitación, estudios interesantes sobre el tema mediante estudios empíricos.

Los estudios nos muestran variables que afectan directamente en el clima laboral tales como el estrés, bienestar y motivación los cuales son tomados como elementos importantes y de gran participación en este estudio.

Notamos que el trabajador no le da necesariamente toda la atención al pago que se le por su trabajo sino a las condiciones en las que se desarrollan, dígase ambiente laboral y como este afecta directamente en su productividad.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, satisfacción personal, condiciones favorables.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo globalizado en el vivimos, todo sucede de manera veloz que no paramos un momento a ver lo que nos rodea, y si lo que estamos haciendo sea lo correcto, entonces como podemos saber si lo que hacemos influye o trasciende de manera positiva en nuestro desempeño laboral.

Es por ello que el presente trabajo de investigación titulado “Importancia Del Clima Laboral Para El Trabajador De América Latina En Los Últimos 5 Años” tiene como finalidad contrastar la realidad se vive en el día a día respecto al clima laboral de los trabajadores de américa latina, para ellos, se tomaran como referencia a diferente investigaciones científicas respecto al tema.

Según (Sabater, De Armas, & Cabezas, 2019) **“Algunos expertos del tema apuntan la importancia de analizar el nivel de satisfacción ya que es fundamental para obtener una profesión y unos profesionales de calidad que den a los usuarios respuestas eficaces y eficientes”** hoy en dia, bajo mi propia experiencia, siento que esta ha perdido importancia el análisis de satisfacción del trabajador, todo esta apuntado hacia el cliente externo y muy poca atención al interno siendo este último el encargado de manejar las diferentes consultas que los usuarios tengan y es ahí donde la calidad de la respuesta es gravitante en la imagen y planes que tenga la institución.

Bajo el análisis de (Toribio, Martínez-Tur, & Estreder, 2019) **“se confirmó la existencia de una relación estadísticamente significativa y positiva entre la justicia del supervisor, percibida el primer día de medida, y el desempeño de los trabajadores medido 10 días después”**. Claramente el sentimiento de imparcialidad, favoritismos y preferencias que afecta significativamente al trabajador pues todos actuamos básicamente bajo nuestros sentimientos y el de igualdad es uno de los que más nos afecta puesto nuestra ética y moral se ve dañada y logra desestabilizarnos bajo la idea de ser desplazados y tanto física como emocionalmente.

Lo que nos explican (Lima, et. al., 2019) **“El personal administrativo satisfecho estará en mejores condiciones de brindar calidad, impactando positivamente la satisfacción del cliente”**. Claro está que uno no da lo que no tiene, y sino tienes satisfacción laboral, pues será muy difícil brindar un buen servicio.

Según (Caussin, et al., 2019) **“el conocimiento se genera solo a partir del flujo de la información que es fijado en el receptor de tal conocimiento”**. Analizan la importancia de la comunicación y como esta debe ser de tal manera que tomará importancia cuando el receptor logre captarla.

Según (Cuadra-Peralta, et al., 2018) **“Evidenciaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre capital psicológico y las variables asociadas a actitudes deseadas, existiendo una mayor correlación con satisfacción laboral”** que importante es explotar nuestro mayor activo que es nuestra mente y esta debe ser sana, y hoy en día capitalizar mentes sanas en favor de las empresas es trascendente puesto que de ellos dependen las tomas de decisión bajo mentes brillantes.

1.2. Formulación del problema

¿cómo afecta el clima laboral en el desempeño de sus funciones en los trabajadores de américa latina?

1.3. Objetivos

Identificar la importancia del clima laboral para el desempeño del trabajador de américa latina en los últimos 5 años.

1.3.1. Objetivos específicos

- Determinar el estado de satisfacción laboral en los trabajadores américa latina en los últimos 5 años.
- Identificar fuentes de conflictos en los trabajadores de américa latina en los últimos 5 años.
- Evaluar el comportamiento en los trabajadores de américa latina en los últimos 5 años.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Selección de estudios

La recopilación de las fuentes de información se realizó en el mes de setiembre de 2019 sobre la importancia del clima laboral para el trabajador de América Latina, en el que se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- (1) Análisis de importancia que se le da en los diversos países de la región la tema del clima laboral
- (2) Se buscaron artículos científicos en versión digital en español y en portugués.
- (3) El periodo de publicación de los artículos científicos es el comprendido entre los años 2014 y 2019 con el objetivo de tener ideas recientes sobre cómo se aborda este tema.
- (4) Para comenzar la búsqueda de información se considera el título del presente trabajo, las palabras claves.

Se realizaron tres pasos para desarrollar la búsqueda de los artículos:

- a) Primero, con la decisión del tema se requirió en la base de datos en Proquest de la universidad privada del norte, por ser acceso amigable.
- b) Segundo, con los resultados obtenidos de la búsqueda de literatura, se filtra esta información considerando el título, palabras clave.
- c) Y tercer paso, de la búsqueda se pone mayor atención en los artículos revisados por expertos.

Codificación de datos

Después de extraer los artículos más relevantes para el presente estudio se elaboró la codificación y se creó una base de datos de artículos científicos de diversos investigadores, que nos permitió clasificar por título, por objetivo del estudio, el método de estudio, los resultados, y la referencia bibliográfica.

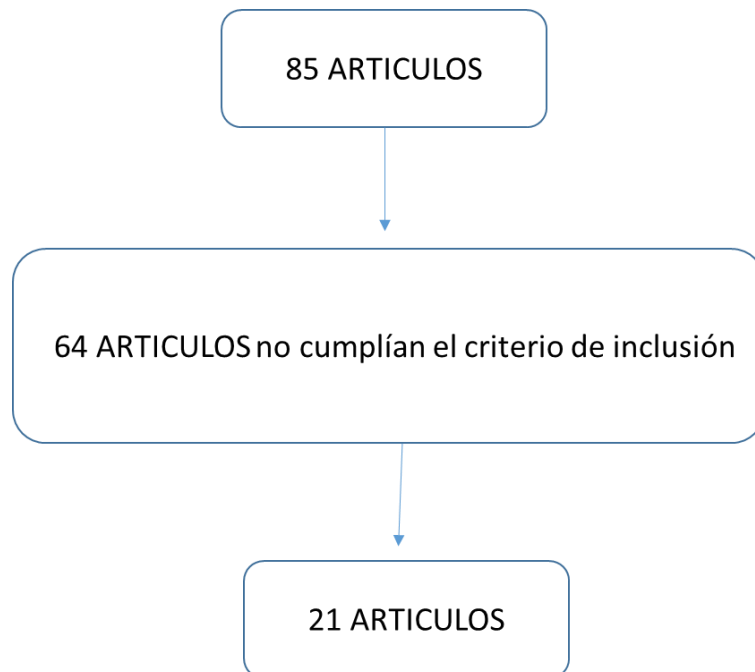
CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para cumplir el objetivo propuesto, se realiza la revisión sistemática de 85 artículos científicos. Realizado el análisis se concluye que 21 de los artículos se alinean al objetivo de la investigación, como se muestra en la tabla 2

Tabla 1
Análisis y clasificación

Base de datos	Descartando artículos	Artículos finales después de la revisión
ProQuest Central	85	21

Elaboración propia.



*Ilustración 1: Total de artículos investigados.
(Elaboración propia)*

Tabla 2
artículos científicos incluidos.

Nº	Base de datos	Autores	Título	Lugar de Publicación	Año	Inclusión
1	ProQuest Central	Carmen Sabater Fernández;De Armas Bravo, Daniel;Pablo Cabezas Medina	La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg	Madrid	2019	Esta alineado al objetivo
2	ProQuest Central	Toribio, Beatriz Picó;Martínez-Tur, Vicente;Estreder, Yolanda	RELACIONES DE LA JUSTICIA ENTRE COMPAÑEROS Y LA JUSTICIA DEL SUPERVISOR CON EL DESEMPEÑO: UN ESTUDIO DE DIARIO	Madrid	2019	Esta alineado al objetivo
3	ProQuest Central	Lima, Gilson Brito Alves;Quelhas, Osvaldo Luiz Gonçalves;Neto, Julio Vieira;Sant'anna, Annibal Parracho;Barreto, Marcia de Freitas Siqueira Sadok Menna;da Silva, Sávio Luís Oliveira	Análise da influência do clima organizacional na satisfação discente: o caso de uma instituição de ensino superior no Rio de Janeiro	Niteroi	2019	Esta alineado al objetivo
4	ProQuest Central	Caussin, Raúl;Machorro-Ramos, Felipe;Alfaro-Pérez, Jorge;Ramírez-Correa, Patricio;Painen-Aravena, Giselle;Mariano, Ari Melo	Transferencia de conocimiento tácito entre administrador y trabajador a través de la socialización: estudio en el sector minero chileno	Lousada	2019	Esta alineado al objetivo
5	ProQuest Central	Cuadra-Peralta, Alejandro;Tapia, Óscar Sjöberg;Beyle, Christian;Veloso-Besio, Costanza;Barrios, Juan Leiva;Pineda, Cristian Muñoz;Guerra, Iván Mally	CAPITAL PSICOLÓGICO Y SU RELACIÓN CON LAS ACTITUDES DESEADAS	Caracas	2018	Esta alineado al objetivo

6	ProQuest Central	Ferreira, Jesuína Maria Pereira; de Paiva, Kely César Martins; Santos, Jair Nascimento; Dutra, Michelle Regina Santana	Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo	Rio de Janeiro	2018	Esta alineado al objetivo
7	ProQuest Central	Becerra-Ostos, Luisa F; Restrepo-Guerrero, Hector F; Quintanilla, Daisy; Vasquez, Ximena A	Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá	Bogota	2018	Esta alineado al objetivo
8	ProQuest Central	Mónica del Pilar Llanos Encalada Mgs; Rosa Elis Bell Heredia	LA CULTURA ORGANIZACIONAL: ABORDAJE CONCEPTUAL Y DELIMITACIÓN DE VARIABLES PARA SU ESTUDIO	Guayaquil	2018	Esta alineado al objetivo
9	ProQuest Central	Melé, Dòmenec	¿Tiene cabida en la empresa el desarrollo humano integral?	Cordoba	2018	Esta alineado al objetivo
10	ProQuest Central	Palma, Hugo G Hernández; Parejo, Ignacio Barrios; Sierra, David Martínez	Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones	Bogotá	2018	Esta alineado al objetivo
11	ProQuest Central	Velásquez-Durán, Anabel	eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral	Salamanca	2017	Esta alineado al objetivo
12	ProQuest Central	Tinti, Joel Adame; Venelli-Costa, Luciano; Vieira, Almir Martins; Cappellozza, Alexandre	O Impacto das Políticas e Práticas de Recursos Humanos Sobre os Comportamentos de Cidadania Organizacional	Vitória	2017	Esta alineado al objetivo

13	ProQuest Central	Álvarez, Víctor Emilio Villavicencio;Arguello, Irene Susana Ocaña	EL COACHING COMO HERRAMIENDA PARA MITIGAR LA RESISTENCIA AL PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial	Buenos Aires	2017	Esta alineado al objetivo
14	ProQuest Central	Carro-Suárez, Jorge;Sarmiento-Paredes, Susana;Rosano-Ortega, Genoveva	Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el Departamento de Obras Públicas de un Ayuntamiento del sur de Jalisco, México	Santiago de Cali	2017	Esta alineado al objetivo
15	ProQuest Central	Ana Anaya Velasco;Claudia Saldaña Orozco;Ezequiel Ramírez Lira	Cultura organizacional: Una puesta al día 1 Prácticas de gestión humana y perfil motivacional. Análisis en una empresa mediana del sector transporte de la ciudad de medellín	Barranquilla	2017	Esta alineado al objetivo
16	ProQuest Central	Gabini, Sebastián	Gestión de la felicidad corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín	Cali	2017	Esta alineado al objetivo
17	ProQuest Central	Jaramillo, Paola Andrea Arango;Posada, Alejandro Sanín	Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros	Medellin	2017	Esta alineado al objetivo
18	ProQuest Central	Posada, Gloria Patricia Arboleda;Posada, Alejandro Sanín		Medellin	2017	Esta alineado al objetivo
19	ProQuest Central	Jaimés, Diana L Araque;Estepa, Julián		Santiago de Cali	2017	Esta alineado al objetivo

		Mateo Sánchez;Uribe, Ana R Fernanda	de Desarrollo Tecnológico colombianos			
20	ProQuest Central	Yan, Carlos Ureña;Quiñones, Elkin;Carruyo, Norcelly	CAPITAL INTELECTUAL: MODELO ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN ORGANIZACIONES INTELIGENTES	Maracaibo	2016	Esta alineado al objetivo

Nota: artículos científicos utilizados de acuerdo a los criterios de inclusión relacionados a la satisfacción laboral en américa latina.

Elaboración propia

Tabla 3
Artículos científicos excluidos

Nº	Base de datos	Autores	Título	Lugar de Publication	Año	Exclusion
1	ProQuest Central	Marín, Francisco José Sánchez; Parra-Meroño, María Concepción; Peña-Acuña, Beatriz	EXPERIENCIAS DE TRABAJO COOPERATIVO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. PERCEPCIONES SOBRE SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA SOCIAL	Madrid	2019	no es de latinoamerica
2	ProQuest Central	María Azucena Mendoza Alcívar; Aída Margarita Izquierdo Morán; Lisenia Karina Baque Villanueva	Organizations in relation to leadership	Toluca	2019	no esta alineado
3	ProQuest Central	Bocero, Silvia Liliana; Bonnet, Andrea Claudia	Los espacios de kiwi: productores y organización de la producción en el sudeste bonaerense	Ensenada	2019	no esta alineado
4	ProQuest Central	Reyes, Rosalba Treviño; Romo, Adriana Segovia; Lagunas, Elías Alvarado; Rodríguez, Pablo Guerra	Job Satisfaction in Teachers: Theoretical and Methodological Proposal	West Palm Beach	2019	no es de latinoamerica
5	ProQuest Central	MUÑOZ-GUARASA, MARTA; MORAL PAJARES, ENCARNACIÓN	LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA: CARACTERÍSTICAS Y FACTORES DETERMINANTES	Madrid	2019	no es el tema
6	ProQuest Central	Cristian Bedoya Dorado	Construcción social del miedo en el trabajo: análisis desde la noción de atmósfera afectiva/Social construction of fear in the workplace: analysis from the notion of affective atmosphere	Bogota	2019	no esta alineado

7	ProQuest Central	González-Vázquez, Beatriz	¿Cómo mejorar el aprendizaje? Influencia de la autoestima en el aprendizaje del estudiante universitario	Madrid	2019	no esta alineado
8	ProQuest Central	Muñoz-Fernández, Guzmán Antonio;Rodríguez-Gutiérrez, Pablo;Luque-Vílchez, Mercedes	LA FORMACIÓN INICIAL DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA EN ESPAÑA: PERFIL Y MOTIVACIONES DEL FUTURO DOCENTE	Madrid	2019	no esta alineado
9	ProQuest Central	Benito-Osorio, Diana;Jiménez, Alfredo;Dávila, Clara Díaz;Vaquero, Mónica Zazo	La diversidad de género en los consejos de administración y el rendimiento empresarial: perspectivas actuales y futuras	Montréal	2019	no esta alineado
10	ProQuest Central	Moura, Aléxia O R;Silva, Lígia C O	CENTRALIDADE DO TRABALHO, METAS E REALIZAÇÃO PROFISSIONAL: INTERSECCÇÕES ENTRE TRABALHO E CARREIRA	São Paulo	2019	no esta alineado
11	ProQuest Central	Soler, Carmen Echazarreta;Marcé, Albert Costa	Estudio y conceptualización del "Valómetro": un sistema de indicadores empresariales para la gestión basada en valores: Study and conceptualization of the "Valometer": A system of business indicators for values-based management	Tenerife	2019	no esta alineado
12	ProQuest Central	López, María-Julieta;Aón, Laura-Cristina;Giglio, María-Luciana;Freaza, Nadia;Cola, Cristian	El viaje como barrera: diferencias y complejidades en el acceso a centros de salud en la ciudad de La Plata	Santiago	2019	no esta alineado

13	ProQuest Central	Chisvert-Tarazona, María José;Palomares-Montero, Davinia;Hernaiz-Agreda, Nerea;Salinas, Manuel	Trayectorias de aprendizaje en contextos informales. El caso de tres empresas de inserción	Valencia	2018	no esta alineado
14	ProQuest Central	Daniel, Claudia	Official statistics, planning and developmentalism in Argentina (1955-1970)	São Leopoldo	2018	no esta alineado
15	ProQuest Central	Jorge Juan Domínguez Menéndez;Ariel Romero Fernández;Sharon Diznarda Álvarez Gómez;Jorge Fernando Goyes García	Demystifying the financing of higher education	Toluca	2018	no esta alineado
16	ProQuest Central	Escamilla-Fajardo, P;Núñez-Pomar, J M;Prado-Gascó, V	Does the level of competition influence the relationship between entrepreneurial orientation and service quality?	Pitesti	2018	no es de latinoamerica
17	ProQuest Central	Jean Michel Palomeque Jaramillo	Parish: The Advanced; a current Community Tourism	Toluca	2018	no esta alineado
18	ProQuest Central	Marylin Figueroa Cruz;Greter Vázquez Zubizarreta;Castro Castillo, Graciela Josefina	Theoretical and practical contributions, aimed at the social and labor insertion of children, adolescents and young people with disabilities from Milagro State University (UNEMI)	Toluca	2018	no esta alineado
19	ProQuest Central	Fluixá, Fernando Marhuenda	Educadores militantes: Educar para la vida mediante el trabajo en empresas de inserción	Murcia	2018	no esta alineado
20	ProQuest Central	Silveira, Renata Cristina da Penha;da Silva, Flávia Mendes;Ribeiro, Isabely Karoline da Silva	Occupational profile and exposure of solid waste collectors from a Brazilian municipality	Coimbra	2018	no esta alineado

21	ProQuest Central	Ezequiel Ramírez Lira; Esmeralda del Rosario Dávila Ibarra	Validación de la Escala para la Caracterización de la Cultura Organizacional en mipymes	Barranquilla	2018	no esta alineado
22	ProQuest Central	Serna, Sara Lozano; Galindo, Ivonne Patiño; Gómez-Cabrera, Adriana; Torres, Andrés Lacroix, Michel; Brown, Mark B; Dagnino, Renato; Barbosa de Oliveira, Marcos; Katsumori, Makoto; Batterbury, Simon; Byrne, Jason; Hibert, Mario; Lešić-Thomas, Andrea; Wessely, Anna; Hvorecky, Jozef; Višňovský, Emil; Porubjak, Matúš; Välikangas, Anita; Watermeyer, Richard; Bogaert, Koen; De Craene, Valerie; Froeyman, Anton; Stroobants, Karen; Vertommen, Sigrid; Eva Aladro Vico; Charle, Christophe; Willen Halfman; Radder, Hans	Identificación de factores que generan diferencias de tiempo y costos en proyectos de construcción en Colombia	Medellín	2018	no esta alineado
23	ProQuest Central	Jozef; Višňovský, Emil; Porubjak, Matúš; Välikangas, Anita; Watermeyer, Richard; Bogaert, Koen; De Craene, Valerie; Froeyman, Anton; Stroobants, Karen; Vertommen, Sigrid; Eva Aladro Vico; Charle, Christophe; Willen Halfman; Radder, Hans	Respuestas internacionales al Manifiesto Académico: Informes desde 14 países	Madrid	2018	no esta alineado
24	ProQuest Central	Gómez Murcia, Rosa Helena	Educación en Colombia: tensiones de la educación privada vs la estatal	Bogotá	2018	no esta alineado

25	ProQuest Central	Gómez, Anselmo Carretero;Valenciano, Jaime de Pablo;Muñoz, Juan Francisco Velasco	Recursos endógenos mineros y desarrollo territorial. El caso de la comarca del Mármol (Almería, España)	Cadiz	2018	no esta alineado
26	ProQuest Central	Luciana Bortoncello Lorenzetti Andrade, Erivelton Fontana de Laat, Silvio Roberto Stefano	Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento com a Carreira de Diretores de Escolas Públicas	Campo Largo	2018	no esta alineado
27	ProQuest Central	German Romero Otálora;Álvarez-Espinosa, Andrés;Calderón, Silvia;Ordóñez, Daniel	Redistributive impacts of a carbon tax in Colombia: the link between models of microsimulations and general equilibrium	Medellín	2018	no esta alineado
28	ProQuest Central	Martha Marivel Mendoza Ontiveros;Rafael Hernández Espinosa;Maribel Osorio García	El Centro Integralmente Planeado (CIP) Litibú (Nayarit) y sus efectos en la comunidad de Higuera Blanca: paradojas, reacciones y negociaciones	Bogotá	2018	no esta alineado
29	ProQuest Central	Beatriz Díaz Solano;Delio Triviño Orozco;Divina Ovalle Alvarez	Turismo medico en la ciudad de barranquilla: análisis de contexto para la creación de un clúster	Barranquilla	2018	no esta alineado
30	ProQuest Central	Cabeza, Leonor;Lombana, Jahir;Zapata, Álvaro	Crisis de la profesión docente en Colombia: percepciones de aspirantes a otras profesiones	Chia	2018	no esta alineado
31	ProQuest Central	Marcelo Dias Varella;Villarroel, Ivette Esis;Antonio Henrique Graciano Suxberger;Bruno Amaral Machado;Especiais, Editores	INTEGRA DA REVISTA	Brasilia	2018	no esta alineado

32	ProQuest Central	Stella Maris Lima Altoé; Simone Bernardes Voese	Fatores explicativos de Work-Life Balance e a gestão de tempo conduzindo ao bem estar na visão de contadores paranaenses I	Maringá	2018	no esta alineado
33	ProQuest Central	Neto, Marineide de Oliveria Aranha; Hanashiro, Darcy Mitiko Mori	SER PRONUNISTA: UM ESTUDO SOBRE EXPERIÊNCIA DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO SOB DIFERENTES OLHARES	São Paulo	2017	no esta alineado
34	ProQuest Central	Portillo, Juan Muñoz	POLÍTICA EN LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN CENTROAMÉRICA	Salamanca	2017	no esta alineado
35	ProQuest Central	Micozzi, Juan Pablo; Saiegh, Sebastián	La estructura radial del conflicto político: el juego imposible en Argentina (1955-1966) *	Buenos Aires	2017	no esta alineado
36	ProQuest Central	Mérida-López, Sergio; Extremera, Natalio; Rey, Lourdes	EN BUSCA DEL AJUSTE PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: ¿ES RELEVANTE EL SEXO DE LOS DOCENTES?	Madrid	2017	no esta alineado
37	ProQuest Central	Aderaldo, Igor Leal; Aderaldo, Carlos Victor Leal; Lima, Afonso Carneiro	Aspectos críticos do teletrabalho em uma companhia multinacional	Rio de Janeiro	2017	no esta alineado
38	ProQuest Central	Meseguer-de Pedro, Mariano; Soler-Sánchez, Maria Isabel; Fernández-Valera, María-Magdalena	Evaluation of psychological capital in Spanish workers: design and empirical structure of the OREA questionnaire	Murcia	2017	no es de latinoamerica
39	ProQuest Central	Carlos-María Alcover; Rodríguez, Fernando; Pastor, Yolanda; Fernández, Juan José; Chambel, Maria José	Economic downturn, health, and well-being in workers with disabilities (Manuscript in Spanish)	Madrid	2017	no esta alineado

40	ProQuest Central	Abarca-Alvarez, Francisco Javier; Campos-Sánchez, Francisco Sergio; Reinoso-Bellido, Rafael	Metodología de ayuda a la decisión mediante SIG e Inteligencia Artificial: aplicación en la caracterización demográfica de Andalucía a partir de su residencia	Cuenca	2017	no esta alineado
41	ProQuest Central	Pérez-Ramírez, Carlos Alberto; Ivonne Contreras de la Torre	Diagnóstico turístico local para el ecoturismo comunitario en San Ildefonso (Ixtlahuaca, México)	Bogotá	2017	no esta alineado
42	ProQuest Central	Moraes, Paulo Wenderson Teixeira; Bastos, Antonio Virgílio Bittencourt	The Symptoms of RSI/WMSD: a Comparative Study among Bahia's Banks Clerk with and without Diagnosis	Brasilia	2017	no esta alineado
43	ProQuest Central	Mercedes Parra Álvis; Germán Rubio Guerrero; López Posada, Laura Marcela	Factores distintivos de emprendimiento que propiciaron el éxito	Barranquilla	2017	no esta alineado
44	ProQuest Central	Del Campo, Vicente Luis; Serrano, Nayara Arribas; Martín, Jesús Morenas	Quality in Active Tourism Services in Extremadura	Barcelona	2017	no esta alineado
45	ProQuest Central	Rengifo-Millán, Maritza	Calidad en la educación superior desde las ciencias sociales y administrativas	Manizales	2017	no esta alineado
46	ProQuest Central	Ernesto Felipe Novillo Maldonado; González Ramón, Ernesto Xavier; Luis Fernando Cedillo Chalaco; Janeth Gabriela Solano Paladines	Implementation of ISO 9001:2008 as an Added Value of Machala Technical University Educational System	Toluca	2017	no esta alineado

47	ProQuest Central	Navarro, Tomás Mancha;Durán, Fabio Moscoso;Santos, Juan Luis	Un índice de competitividad regional para España	Cadiz	2017	no es de latinoamerica
48	ProQuest Central	Arévalo, Germán Castilla;Villamil, Nelson Orlando Alarcón	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE *	Medellin	2017	no esta alineado
49	ProQuest Central	Sánchez, Javier Muñoz;Martínez, Noelia del Amor;Sahuquillo, Marta Lázaro;Román, Aurora Carranza;Cantó, Marta Martinez	Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería/Analysis of impact of the economic crisis on the syndrome of Burnout and resilience in nursing	Murcia	2017	no esta alineado
50	ProQuest Central	González, Gizelle Guadalupe Macías	ANÁLISIS DE LAS REDES SOCIALES DE LAS MUJERES TRABAJADORAS. EL CASO DE LA LABOR DE INVESTIGACIÓN	Madrid	2017	no esta alineado
51	ProQuest Central	Llorca, Joaquín	Paisaje sonoro y territorio. El caso del barrio San Nicolás en Cali, Colombia	Santiago	2017	no esta alineado
52	ProQuest Central	Quaresma, Maria Luísa	Factores de excelencia y prácticas escolares desde la perspectiva de los discentes	Bogotá	2017	no esta alineado
53	ProQuest Central	Ramírez, Beatriz;Viatela, Cristina	Evaluación, condición sin la cual no hay calidad	Bogotá	2017	no esta alineado
54	ProQuest Central	Sarewitz, Daniel	Salvar la ciencia	Bogotá	2017	no esta alineado
55	ProQuest Central	Seminário Internacional em Promoção da Saúde	ANAIS DO VI SEMINÁRIO INTERNACIONAL EM PROMOÇÃO DA SAÚDE	Fortaleza	2017	no esta alineado

56	ProQuest Central	Sarache, William;Castaño-González, Laura Estefania;Jorge Andrés Vivares	Prioridades competitivas y áreas de decisión estratégica en la manufactura. Un estudio empírico en el sector de alimentos	Bogotá	2017	no esta alineado
57	ProQuest Central	Lucas dos Santos Costa;Marcos Fernando Machado de Medeiros	POLÍTICAS PÚBLICAS BRASILEIRAS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM: ANÁLISE DOCUMENTAL DOS RELATÓRIOS DO GLOBAL CLOUD COMPUTING SCORECARD	Brasilia	2017	no esta alineado
58	ProQuest Central	Tirloni, Adriana Seára;Diogo Cunha dos Reis;Ramos, Eliane;Antônio Renato Pereira Moro	Association of bodily discomfort with occupational risk factors in poultry slaughterhouse workers	Bogota	2017	no esta alineado
59	ProQuest Central	Piñeiro-Naval, Valeriano;Serra, Paulo;Mangana, Rafael	Desarrollo local y turismo. El impacto socioeconómico de la comunicación digital en Portugal	Tenerife	2017	no es de latinoamerica
60	ProQuest Central	Bermejo-Casado, Irene;de Quevedo, Gloria Campos García;Sánchez-Bayón, Antonio	Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación	Tenerife	2017	no es de latinoamerica
61	ProQuest Central	Myriam Escobar Valencia, Constanza Gómez Villarreal, Miguel Camacho Aranguren	El movimiento de la Calidad en Colombia 1930-2010. Una mirada desde las políticas públicas	Bogota	2017	no esta alineado
62	ProQuest Central	Guzmán, Sandra	Una Mirada a la Acreditación Institucional en EEUU y la Experiencia en Latinoamérica	Barcelona	2017	no esta alineado

63	ProQuest Central	Alija, Teresa de Dios; Ramos, José Manuel García; Pérez, Soraya Muñoz	Diseño de un modelo de evaluación y desarrollo docente en una universidad privada/Design of a model of teacher evaluation and development in a private university	Madrid	2017	no esta alineado
64	ProQuest Central	Valero, Manuel Morales; González, José María González	El modelo de acreditación del sistema sanitario público en Andalucía	Madrid	2017	no esta alineado
65	ProQuest Central	Mangas, Flávio Paixão; Rebello, Fabrício Khoury; dos Santos, Marcos Antônio Souza; Martins, Cyntia Meireles	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS CONSUMIDORES DE PEIXE NO MUNICÍPIO DE BELÉM, ESTADO DO PARÁ, BRASIL	Maringá	2016	no esta alineado

Nota: Investigaciones no consideradas y los criterios por los cuales fueron excluidas

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De los resultados obtenidos podemos concluir que los expertos apuntan hacia la importancia de analizar el nivel de satisfacción del trabajador ya que es necesario para la calidad de profesionales y como trasciende esta satisfacción los resultados de las empresas.

Las investigaciones cuantitativas nos deja estadísticas en donde el factor de justicia percibida por el trabajador se ve afectada y puede medirse con resultados importantes en cuanto al capital psicológico que en los últimos años viene siendo evaluado son asociadas a las actitudes deseadas y tienen relación directa con la satisfacción laboral.

En la búsqueda de crecimiento de las empresas resulta importante la investigación sobre clima laboral, puesto que, hay una relación directa entre la imagen interna y la externa. Esto se llama cultura organizacional, y esta se alimenta mediante procesos de investigación y de acción como estrategia para potenciar y volver sostenible en el tiempo una cultura laboral de bienestar.

Toda empresa que apunte a mantenerse en el tiempo deberá tener una visión integral y lograr mediante análisis de satisfacción, ver la condiciones de trabajo que pudieran afectar al trabajador en salud, seguridad, su entorno, la calidad de esta y su productividad como individuo, elaborando planes de participación mediante los cuales logre involucrar al trabajador como parte de la institución y no solo un empleado que viene y se va sin hacer diferencia.

Finalmente, La globalización nos afecta a todos, y debemos tomar conciencia que la empresas son las personas que lo componen y es así que el factor humano debe repotenciarse y hacerlo medible, de esta manera tener profesionales que solucione problemas que como se sabe no pueden eliminarse pero si minimizarse, y mientras mayor atención se ponga a lo que hoy en día se conoce como capital psicológico y como este influye en la cultura organizacional tendremos cambios significativos apuntando a un futuro sostenible de significativa productividad y de desarrollo no solo como profesional sino y es algo que con el

tiempo a venido a menos como persona, como ser humano parte de un todo que se mueve y cambia, y esto debe ser en armonía porque lo que no cambia desaparece.

4.1 Conclusion.

- Se identificó que el clima laboral es importante porque de ello va a depender que todo trabajador tenga el mejor desempeño posible en el trabajo, es por ello que toda organización debe enfatizar respecto a establecer medidas para generar un ambiente laboral óptimo.
- Se determinó que mucho trabajadores no se sentían satisfechos en el ambiente que trabajan, esto debido a distintos factores generados por la poca importancia que la empresa demostraba respecto al tema de satisfacción laboral, por ende se determina que toda empresa debe poner mayor énfasis en establecer un buen clima laboral dentro de su organización.
- Se identificó que una de las fuentes importantes que genera conflictos en los trabajadores de América Latina en los últimos años es el factor de justicia, donde el trabajador percibe ser discriminado con respecto a preferencia de trato que reciben sus compañeros.

REFERENCIAS

- Caussin, R. (2019). *Transferencia de conocimiento tácito entre administrador y trabajador a través de la socialización: estudio en el sector minero chileno*. ProQuest Central.
- Cuadra-Peralta, A. (2018). *Capital Psicológico Y Su Relación Con Las Actitudes Deseadas*. ProQuest Central.
- Lima, G. (2019). *Análise da influência do clima organizacional na satisfação discente: o caso de uma instituição de ensino superior no Rio de Janeiro*. ProQuest Central.
- Sabater, C., De Armas, D., & Cabezas, P. (2019). *La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg*. ProQuest Central.
- Toribio, B., Martínez-Tur, V., & Estreder, Y. (2019). *Relaciones De La Justicia Entre Compañeros Y La Justicia Del Supervisor Con El Desempeño: Un Estudio De Diario*. ProQuest Central.

ANEXOS

1. Base datos: revisiones científicas utilizadas en la investigación sistemática.

ARTICULO CIENTIFICO	OBJETO DE ESTUDIO	METODO DE ESTUDIO	RESULTADOS	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA
La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg	El trabajo social sea una profesión con un alto nivel de exigencias, donde los profesionales están sometidos, en las relaciones de ayuda y en el ejercicio de la praxis profesional en general, a nuevos requerimientos, lo que obliga a una mayor preparación y actualización de sus conocimientos cada vez mayor.	Revision sistemática	En este sentido, algunos expertos del tema apuntan la importancia de analizar el nivel de satisfacción ya que es fundamental para obtener una profesión y unos profesionales de calidad que den a los usuarios respuestas eficaces y eficientes.	https://search.proquest.com/docview/2274459802?accountid=36937
RELACIONES DE LA JUSTICIA ENTRE COMPAÑEROS Y LA JUSTICIA DEL SUPERVISOR CON EL DESEMPEÑO: UN ESTUDIO DE DIARIO	Relación entre la justicia del supervisor percibida el primer día de la evaluación y 10 días después.	Revision sistemática	Se confirmó la existencia de una relación estadísticamente significativa y positiva entre la justicia del supervisor, percibida el primer día de	https://search.proquest.com/docview/2252012179?accountid=36937

			medida, y el desempeño de los trabajadores medido 10 días después.	
Análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción del estudiante: el caso de una institución de educación superior en Río de Janeiro	Las encuestas de Clima Organizacional caen dentro de este alcance de evaluaciones, ya que pueden proporcionar diagnósticos importantes para la gestión estratégica de las instituciones. El conocimiento y su gestión han sido un tema de amplia relevancia en las últimas tres décadas, tanto para académicos como gestores en las organizaciones.	Revision sistemática	Funcionários administrativos e docentes satisfeitos estarão mais aptos a oferecer qualidade, impactando positivamente a satisfação dos clientes.	https://search.proquest.com/docview/2272174026?accountid=36937
Transferencia de conocimiento tácito entre administrador y trabajador a través de la socialización: estudio en el sector minero chileno		Revision sistemática	el conocimiento se genera solo a partir del flujo de la información que es fijado en el receptor de tal conocimiento.	https://search.proquest.com/docview/2195126669?accountid=36937

<p>CAPITAL PSICOLÓGICO Y SU RELACIÓN CON LAS ACTITUDES DESEADAS</p>	<p>El capital psicológico es un concepto reciente que ha despertado un especial interés debido a su efecto sobre las actitudes deseadas, la cual se compone de satisfacción laboral, compromiso organizacional y satisfacción vital.</p>	<p>Revision sistemática</p>	<p>evidenciaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre capital psicológico y las variables asociadas a actitudes deseadas, existiendo una mayor correlación con satisfacción laboral tanto as pesquisas referentes ao estresse ocupacional como as pesquisas sobre a retaliação colocam a percepção de injustiça como fator relevante para ambos os temas</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2138552707?accountid=36937</p>
<p>Estrés, represalias y percepción de injusticia en las organizaciones: proponer un modelo teórico integrador</p>	<p>Este artículo tiene como objetivo avanzar las reflexiones sobre los fenómenos de estrés, represalias y percepción de injusticia, y a través del análisis de sus interrelaciones.</p>	<p>Revision sistemática</p>	<p>pesquisas sobre a retaliação colocam a percepção de injustiça como fator relevante para ambos os temas</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2158443712?accountid=36937</p>

Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá	Objetivo Identificar y determinar los factores que inciden en la aparición de enfermedades no transmisibles de salud mental.	Revision sistematica	En la actualidad se han generado acciones para mitigar aquellos riesgos identificados en la propagación de enfermedades no transmisibles y/o laborales, realmente su implementación ha aportado en la disminución en las cargas excesivas laborales o en la mejora de la calidad de vida del empleado. La cultura se refleja en el comportamiento de sus miembros y en la imagen que proyecta la organización a lo interno y externo. Desconocer su importancia trae como consecuencia culturas débiles	https://search.proquest.com/docview/2211927549?accountid=36937
LA CULTURA ORGANIZACIONAL: ABORDAJE CONCEPTUAL Y DELIMITACIÓN DE VARIABLES PARA SU ESTUDIO	Hoy las organizaciones enfrentan desafíos constantes para lograr el éxito con respecto a las expectativas de un mundo globalizado. Esto contribuye al desarrollo de las organizaciones y sus relaciones laborales, cuyo	Revision sistematica	En la actualidad se han generado acciones para mitigar aquellos riesgos identificados en la propagación de enfermedades no transmisibles y/o laborales, realmente su implementación ha aportado en la disminución en las cargas excesivas laborales o en la mejora de la calidad de vida del empleado. La cultura se refleja en el comportamiento de sus miembros y en la imagen que proyecta la organización a lo interno y externo. Desconocer su importancia trae como consecuencia culturas débiles	https://search.proquest.com/docview/2036807098?accountid=36937



personal es la clave
del éxito

¿Tiene cabida en la empresa el desarrollo humano integral?	El desarrollo humano en la empresa tiene lugar por el trabajo y la convivencia dentro de la organización empresarial. Mejorar tal desarrollo es, en primer lugar, responsabilidad de cada persona, pero las condiciones de trabajo pueden favorecerlo o dificultarlo.	Revision sistemática	Con el desarrollo profesional se busca potenciar sus capacidades	https://search.proquest.com/docview/2230660460?accountid=36937
--	---	-------------------------	--	---

<p>Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones</p>	<p>El presente artículo explora algunos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más utilizados y su aplicabilidad en empresas de servicio. El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>Para autores como Deming (1986), la calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2125262792?accountid=36937</p>
<p>eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral</p>	<p>El objetivo de esta investigación fue indagar el efecto del eTraining usando como técnica didáctica el aprendizaje colaborativo (AC), sobre el desempeño laboral de trabajadores de empresas privadas en México</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>El proceso de globalización es una tendencia relevante en el desarrollo mundial contemporáneo, es fundamental que las organizaciones promuevan el desarrollo del capital humano para contar con mano de obra</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2017951819?accountid=36937</p>

			calificada que solucione problemas
El impacto de las políticas y prácticas de recursos humanos en los comportamientos de ciudadanía organizacional	Este documento tiene como objetivo analizar el impacto de las políticas y prácticas de recursos humanos (PPRH) en los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO).	Revision sistematica	somente o fator Envolvimento apresentou relação significativa com CCO. Já o conjunto de PPRH impacta com significância os fatores Divulgação da Imagem Organizacional e Sugestões Criativas.
			https://search.proquest.com/docview/2208590270?accountid=36937

<p>EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA MITIGAR LA RESISTENCIA AL PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL</p>	<p>La presente investigación, tiene como objetivo describir la importancia de la herramienta del coaching como una estrategia clave de desarrollo personal que contribuye a la mitigación de la resistencia al cambio y facilita el alineamiento de los objetivos personales a los objetivos organizacionales a través del análisis de la contextualización del cambio,</p>	<p>Revision sistemática</p>	<p>la perspectiva de cambio y aprendizaje, visto como la capacidad de adaptación de las organizaciones y sus actores a las diferentes transformaciones que sufre el entorno interno o externo mediante el aprendizaje, resaltando la importancia del proceso en los modelos mentales de los individuos, convirtiéndose en el principio y fin del éxito del cambio, además del hito para un nuevo comportamiento organizacional</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2080222167?accountid=36937</p>
---	---	---------------------------------	--	--

<p>La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial</p>	<p>El objetivo de este estudio fue determinar cómo la cultura organizacional influye en la sustentabilidad empresarial, aplicado al caso de la industria cerámica en Tlaxcala, México.</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>la cultura organizacional influye en las dimensiones social e institucional, concluyendo que es necesario desarrollar estrategias para que las dimensiones de sustentabilidad sean consideradas ejes sustantivos dentro de la cultura empresarial.</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2007925804?accountid=36937</p>
<p>Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el Departamento de Obras Públicas de un Ayuntamiento del sur de Jalisco, México</p>	<p>Desarrollar un plan de acción para la mejora de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial percibidas como áreas de oportunidad en las dimensiones organizacionales</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>Es necesario que las organizaciones con visión integral, realicen un análisis de sus actividades y de las condiciones de trabajo que pueden afectar la salud, la seguridad, el entorno, la calidad y la productividad,</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/1984776687?accountid=36937</p>

<p>Cultura organizacional: Una puesta al día 1</p>	<p>La revisión muestra que la cultura organizacional está asociada con resultados organizacionales relevantes como el compromiso de los empleados, la satisfacción laboral, el bienestar de los empleados y su deseo de continuar en la organización.</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>elaborando un plan con la participación directa del personal involucrado para mejorarlas mediante procesos de Investigación-Acción como estrategia con potencial de generar una cultura laboral de bienestar y sustentabilidad. la cultura organizacional ha sido relacionada con resultados organizacionales relevantes tales como el compromiso con la empresa, los deseos de seguir perteneciendo a ella, la satisfacción laboral y el bienestar del empleado. Asimismo, se</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2238518328?accountid=36937</p>
--	---	-----------------------------	---	--

observa que hasta la fecha no se ha podido establecer con claridad si la cultura de la organización constituye una variable explicativa del rendimiento laboral de los trabajadores.

Prácticas de gestión humana y perfil motivacional. Análisis en una empresa mediana del sector transporte de la ciudad de Medellín

En esta investigación se examina, si la existencia, calidad y cobertura de las prácticas de gestión humana (PGH) puede influir en la motivación, generando un cambio en el perfil motivacional de las personas.

Revision
sistemática

<https://search.proquest.com/docview/2100348085?accountid=36937>

<p>Gestión de la felicidad corporativa realizada por nueve empresas de la ciudad de Medellín</p>	<p>Esta investigación buscó identificar qué están haciendo los líderes de gestión humana en algunas empresas de la ciudad de Medellín para gestionar la felicidad corporativa. Se hizo a través de un estudio de tipo descriptivo transversal de corte cualitativo.</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/2100345730?accountid=36937</p>
<p>Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos</p>	<p>Esta investigación identifica la relación entre marketing interno y compromiso organizacional en dos Centros de Desarrollo Tecnológico de Colombia.</p>	<p>Revision sistematica</p>	<p>https://search.proquest.com/docview/1898633482?accountid=36937</p>

CAPITAL
INTELLECTUAL:
MODELO
ESTRATÉGICO
PARA LA CALIDAD
DE SERVICIO EN
ORGANIZACIONES
INTELIGENTES

El objetivo es
analizar el capital
intelectual como
modelo estratégico
de calidad de
servicio en
organizaciones
inteligentes.

Revision
sistemática

<https://search.proquest.com/docview/1911616437?accountid=36937>