



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTABILIDAD LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN
LATINOAMÉRICA”: UNA REVISIÓN DE LA
LITERATURACIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS
10 AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autora:

Stefany Liseth Domínguez Laura

Asesor:

Mg. Rocío Edith Collavino Ríos

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A mi madre Alejandra por su apoyo incondicional y a toda mi familia por
acompañarme en el cumplimiento de esta meta.

Y a mis amigos que me apoyaron de forma desinteresada a lo largo de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar presente a lo largo de nuestras vidas y permitir que se logre una de
mis metas.

A los profesores de la universidad por su paciencia y enseñanzas de cada curso y en
especial a la asesora Mg. Roció collavino por su apoyo en la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Consolidado de la recolección y procesamiento de la información.....	13
Tabla 2 Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas.....	15
Tabla 3 División de fuentes según enfoque de investigación con relación al tema.....	18
Tabla 4 Matriz de selección del enfoque protección de los derechos laborales.....	25
Tabla 5 Matriz de selección del enfoque acceso y oportunidades de empleo.....	26
Tabla 6 Matriz de selección del enfoque compromiso y conservación del empleo.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de artículos seleccionados según encontrados por tipo de fuente.....	16
Figura 2. Porcentaje de publicaciones obtenidas según rango anual	16
Figura 3. Cantidad de fuentes según continente de procedencia	17

RESUMEN

La estabilidad laboral en las organizaciones influye en el desempeño de los colaboradores. Ante ello, se planteó realizar la presente revisión de la literatura científica que tuvo por objetivo determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador latinoamericano entre los años 2010 a 2019. Asimismo, este estudio pretende resumir información relevante de la problemática observada, con la finalidad de aportar a una reforma laboral y responder a la pregunta general: ¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores en Latinoamérica? Los documentos que dieron acceso a toda la información, se obtuvieron en bases de datos como: Scielo, Dialnet, Redalyc, Alicis, entre otros. Para el análisis de resultados, se plantearon 3 enfoques, a partir de los cuales se identificó la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador latinoamericano en los últimos diez años, por lo tanto, se comprobó el objetivo del presente estudio. La presente revisión sistemática se enfoca en el conocimiento acerca de la estabilidad laboral y sus factores que influyen en el desempeño laboral. Puesto que, es un tema relevante para las empresas que quieren dar a sus empleados una calidad de vida laboral aceptable y que estos retribuyan con su mejor esfuerzo. Finalmente, se concluyó que la estabilidad laboral sí influye en el desempeño, por lo que las empresas deben mejorar estos aspectos para lograr un mejor desenvolvimiento y compromiso de parte del trabajador.

PALABRAS CLAVES: Estabilidad laboral, legislación laboral, evaluación del desempeño.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Serrano (2018) comenta que el tema de la estabilidad laboral ha generado controversia en el mundo entero, por ello, para los trabajadores o empleadores, siempre será una agenda pendiente de debate. Los colaboradores desearán que siempre haya una legislación protectora de la estabilidad laboral, y por el contrario los empleadores desearan que la legislación laboral, sea flexible para el cese del trabajador. Asimismo, la estabilidad laboral significa en sí, la permanencia en el empleo, la cual puede darse a largo, mediano o corto plazo, según el tipo de contrato. (p. 2.)

La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo. Esta Ley garantiza la estabilidad en el trabajo y dispone lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado, conforme consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Los despidos contrarios a la Constitución y a esta Ley son nulos. (Marín, 2015)

Según Arias (2018), antes de realizar una aproximación del concepto de estabilidad laboral predicable a los empleados públicos, en especial la referida a quienes alcanzan la edad de retiro forzoso sin cumplir los requisitos de ley para lograr el reconocimiento de un derecho pensional vitalicio; resulta oportuno examinar algunas de sus nociones generales no sin antes advertir que la gran mayoría parte de la calidad de principio fundamental que ostenta la estabilidad en el empleo (p. 153).

Por otra parte, según Arando, Gago, Jones y Kato (2013) en el contexto económico actual, caracterizado por una severa crisis económica, se han tomado diversas medidas para que nuestra economía y las empresas se adapten a la nueva realidad. Entre muchas de las

medidas adoptadas en los últimos años se han ido aprobando distintas reformas laborales que han ido modificando las condiciones contractuales de los distintos tipos de trabajadores. (pp. 36-37)

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como una pieza fundamental para incrementar la efectividad y éxito de una empresa; por tal razón, actualmente existe un gran interés para los gerentes de recursos humanos en los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño está conformado por aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p. 495)

La estabilidad garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es medio indispensable de satisfacción de necesidades del núcleo familiar, garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal adiestrado y experto, al mismo tiempo integrado y con la mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía, la paz social y laboral. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p. 498)

Asimismo, otro autor define al desempeño como “el resultado del comportamiento frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, sus tareas, actividades encomendadas o encomendadas, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” Faria (Como se citó en Reyes, 2017, p. 10).

Por su parte (Escandón, 2016, p.13) refiere: “En el Perú la estabilidad laboral es descrita y reconocida como el rasgo que más trascendió del sistema de relaciones

individuales, y paso a ser reconocido como un derecho constitucional". Además, menciona: "Es la estabilidad laboral una fuente de alta polémica, que se extendió de modo irreconciliable a sus defensores y a sus detractores" En el Perú la estabilidad laboral es un problema tanto para el empleado, ya que este deseará que exista una legislación protectora de la estabilidad laboral, sin embargo, los empleadores preferirán leyes más flexibles para controlar el cese de contrato laboral. Asimismo, esta problemática genera una mayor rotación de personal, debido a la insatisfacción del colaborador. Desde este punto de vista, la inestabilidad laboral en el Perú podría darse como consecuencia de que la mayoría de empresas no cubre con las expectativas de sus colaboradores.

Asimismo, para Rodríguez y Lechuga (2019) los factores laborales se refieren a las condiciones de las organizaciones que repercuten de manera directa sobre el desempeño de los trabajadores, en su teoría sobre la conceptualización de los elementos conductuales de la acción, configuran el desempeño como un efecto de la interacción de cuatro elementos: contexto, tiempo, acción y la meta o resultado. (p. 83)

Según Quintana y Tarqui (2019) el desempeño del personal de salud es susceptible de mejorar mediante: una supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, los incentivos económicos, los permisos para mejorar competencias, mejoras en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales.

Según Álvarez, Porraspita y Indacochea (2018) ante la necesidad de mejorar el desempeño laboral para fortalecer la competitividad, se generan sistemas de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de capacidades, cualidades, destrezas, habilidades y/o aptitudes, que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño laboral y otro con un nivel inferior.

Las citas anteriormente mencionadas, están alineadas con el objetivo de la presente investigación: determinar la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador latinoamericano en los últimos diez años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación está referido a una Revisión Sistemática de la Literatura Científica sobre la estabilidad laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de Latinoamérica. Ante ello, según Moreno, Muñoz, Cuellas, Domancic y Villanueva (2018) plantearon que las revisiones sistemáticas son resúmenes claros y estructurados de información relacionada a un tema, con el fin de responder una pregunta específica. Estos tipos de estudio están conformados por varios artículos y fuentes de información, representan el más alto nivel de evidencia dentro de la jerarquía de la evidencia. (p. 184). Por ello, al seguir esta metodología, se realizó la búsqueda de información y filtro de fuentes que permitió la selección de los artículos. Por otra parte, se planteó la siguiente pregunta: *¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores en Latinoamérica?*

La mayor parte de artículos se obtuvieron a través de Redalyc y Alicia y Dialnet, con una mayor presencia de investigaciones relacionadas. Por otra parte, para proceder con la búsqueda de información se emplearon los siguientes términos o palabras clave que sirvieron como filtro para una búsqueda más específica: estabilidad laboral, desempeño laboral, evaluación del desempeño, rotación laboral, insatisfacción laboral, entre otros. Por ende, se obtuvo un total de 51 artículos, de los cuales se incluyeron 30 investigaciones.

Para llevar a cabo esta investigación, se recurrió a fuentes confiables, por ello, se tomaron en cuenta los repositorios: Redalyc, Dialnet, Scielo, Google Scholar, Alicia, Repositorios y Microsoft Academic. Las mencionadas anteriormente, están licenciadas por Laureate International Universities. Por consiguiente, con la información recolectada, se

procedió a la selección de artículos, aplicando filtros según la relevancia y relación con la presente revisión sistemática.

Tabla 1

Consolidado de la recolección y procesamiento de la información

Base de datos	Artículos encontrados	Artículos utilizados	Artículos descartados
Redalyc	14	8	6
Scielo	5	2	3
Dialnet	7	5	2
Google Scholar	6	4	2
Alicia	7	5	2
Respositorios	7	3	4
Microsoft Academic	5	3	2
TOTAL	51	30	21

De la tabla anterior presentada, se observa que de un total de 30 trabajos seleccionados se tomaron en cuenta de la base de datos Redalyc, un total de 8 artículos, por otra parte, se seleccionaron 5 investigaciones provenientes de Dialnet, de Alicia también se utilizaron 5 estudios, además, de Google Scholarse cuenta con un aporte de 4 estudios, de los Repositorios se obtuvieron 3 artículos, mientras que de Microsoft Academic también se tomaron 3 investigaciones, finalmente, de la base de datos Scielo se consideraron 2 trabajos. Cabe mencionar, que en un principio, se tomaron 51 artículos, de los cuales se seleccionaron a 30. Se aplicó como filtro que las investigaciones provengan de publicaciones en revistas y fuentes confiables, asimismo, se consideraron investigaciones realizadas entre los años 2010 a 2019 en idioma español. Por ello, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión delimitados por la investigadora con la finalidad de que la información obtenida se ajuste a los fines de la presente revisión de la literatura científica. También se tomó en consideración que las investigaciones hayan sido realizadas en

Latinoamérica y que tengan un diseño metodológico similar al presente trabajo de investigación.

En relación a los criterios de exclusión que se consideraron para la filtración de los 51 artículos iniciales, no se tomaron en cuenta las investigaciones que no otorgaron información relevante de las variables a investigar; asimismo, se excluyeron a todos los artículos que se encontraron en un idioma distinto al español. Por otra parte, se tuvo también como factor excluyente la calidad de información, ya que algunas investigaciones presentaron escasa data del tema, información desactualizada o provenían de fuentes no tan confiables. Como resultado de la aplicación de estos criterios, se tuvo como resultado 30 fuentes seleccionadas que guardaron relación con el tema de estudio.

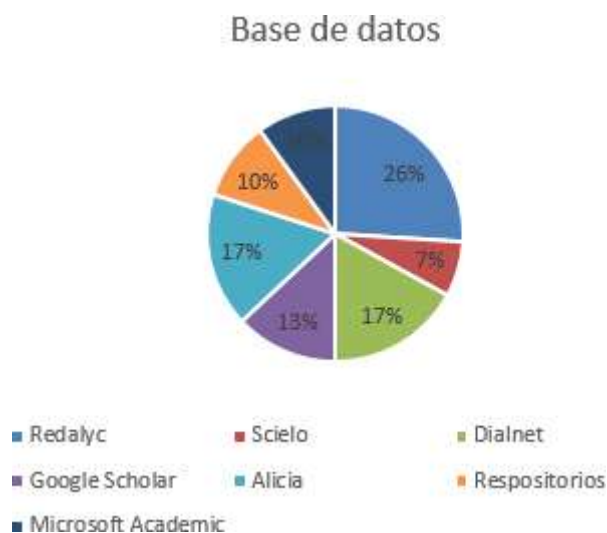
Tabla 2

Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas

Nº	AUTOR (ES)	AÑO	DISEÑO METODOLÓGICO	BREVE RESUMEN
1	Serrano, G.	2018	Descriptivo correlacional	Describe la estabilidad laboral a partir de factores relacionados a la calidad de planificación
2	Arias, J.	2018	Descriptivo	Describe la estabilidad laboral de personas mayores y el retiro forzoso
3	Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M.	2011	Análisis	Analiza el desempeño laboral del personal administrativo en una entidad educativa
4	Reyes, S.	2017	Descriptivo correlacional	Plantea que la estabilidad laboral no asegura un mejor desempeño
5	Nieto, A.	2018	Descriptivo correlacional	Plantea la problemática de la estabilidad laboral y el desempeño profesional de los trabajadores del régimen de contratación
6	Escandón, N.	2016	Descriptivo	Describe el nivel de desempeño laboral que tienen los trabajadores cuya estabilidad laboral es aceptable
7	Torres, E. & Zegarra, S.	2015	Descriptivo correlacional	Describe la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en instituciones educativas bolivarianas en Puno
8	Almanza, M., Carpintero, K. & Merca	2018	Descriptivo	Describe la problemática laboral en la que se ven las mujeres gestantes
9	Rodríguez, K. & Lechuga, J.	2019	Descriptivo	Describe los factores que intervienen en el desempeño laboral
10	Quintana, D. & Tarqui, C.	2019	Descriptivo	Describe el nivel de desempeño según la formación académica, la motivación y el liderazgo
11	Silva, E., Silva, G. & Bautista, J.	2018	Descriptivo correlacional	Describe la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores públicos
12	Álvarez, B., Porraspita, D. & Indacoc	2018	Análisis	Analiza el desempeño laboral como problema social de la ciencia
13	Ramírez, M. & Arango, J.	2017	Análisis	Analiza el derecho de estabilidad laboral reforzada del trabajador con discapacidad
14	Marín, F.	2015	Análisis	Analiza los aspectos y procedimientos fundamentales para que exista estabilidad laboral
15	Cruz, I.	2015	Descriptivo correlacional	Aborda la problemática de la estabilidad laboral y el desempeño de los trabajadores desde el enfoque de la gestión pública
16	Meza, R.	2016	Descriptivo correlacional	Describe la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa comercial
17	Jacome, J.	2018	Análisis	Analiza la estabilidad laboral reforzada como implemento a favor del trabajador
18	Nazar, G. & Figueroa, C.	2015	Causal	Conocer la relación y efecto de factores relacionados al desempeño de trabajadores mayores de 55 años
19	Trejo, K.	2011	Análisis	Analiza los derechos básicos del trabajador y su estabilidad laboral
20	Chiang, M. & San Martín, N.	2015	Descriptivo correlacional	Describe la relación entre desempeño y satisfacción laboral en funcionarios públicos
21	Campos, P., Gutiérrez, H. & Matzum	2019	Descriptivo correlacional	Describe la importancia de la rotación y cómo se relaciona con el desempeño laboral en profesionales de enfermería
22	Blanca, C.	2012	Descriptivo correlacional	Describe la flexiseguridad, derecho al trabajo y estabilidad laboral
23	Roeder, N.	2019	Descriptivo correlacional	Describe la estabilidad laboral y protección contra el despido arbitrario de los trabajadores de confianza
24	Yana, M.	2018	Descriptivo correlacional	Describe la motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
25	Arando, S., Gago, M. & Jones, D.	2014	Análisis	Analiza la estabilidad laboral y productividad en el Grupo Eroski
26	Ramos, S.	2018	Análisis	Analiza el estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales
27	Gonzales, M. & Condori, D.	2017	Análisis	Analiza el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de McDonald's
28	Jurado, O., Ayala, K., Escobar, J. & I	2017	Análisis	Analiza el desempeño laboral de los egresados de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana
29	Romero, P.	2012	Descriptivo correlacional	Describe el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios
30	Quispe, I.	2016	Análisis	Análisis comparativo del derecho a la estabilidad laboral de Perú, con las legislaciones de Argentina, Chile, Colombia y México

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Porcentaje de artículos seleccionados según encontrados por tipo de fuente.

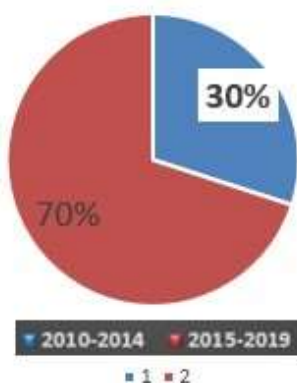


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según lo observado en la figura 1, de los 30 artículos seleccionados, el 26% proviene de Redalyc, de Alicia y Dialnet se tomó un 17% en cada fuente, de Google Scholar un 13%, por otra parte, de Repositorios se obtuvo el 10% de los estudios, mientras que de Microsoft Academic, también se tomó un 10% de estudios. Finalmente, Scielo representa el 7%.

Figura 2. Porcentaje de publicaciones obtenidas según rango anual

Porcentaje de publicaciones según el rango anual

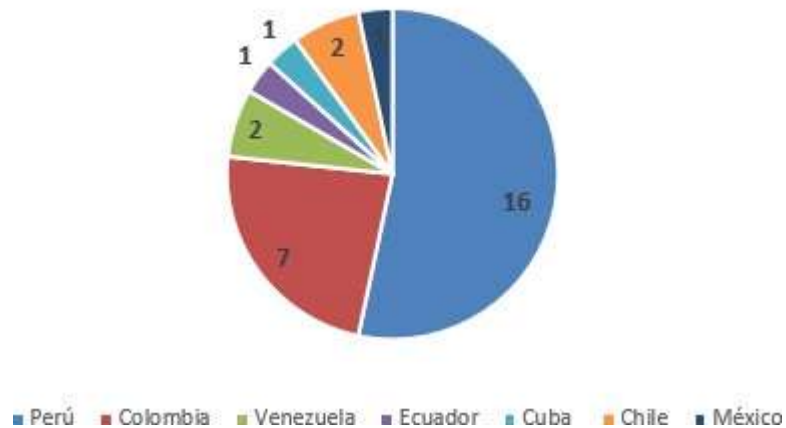


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Analizando los años en los que fueron publicados los artículos se identificó que el 70% de estudios pertenecen al rango anual de 2015-2019, mientras que el 30% restante se encuentra en el rango anual 2010-2014, por lo que se puede observar que la mayor parte de la información obtenida fue de años actuales.

Figura 3. Cantidad de fuentes según continente de procedencia

Cantidad de fuentes según país



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se tomaron 16 estudio de Perú, de Colombia 7, mientras que de Chile y Venezuela se encontraron 2 artículos en cada país, por otra parte en Ecuador, Cuba y México se realizó 1 estudio por cada país, cuyos trabajos fueron considerados en la presente revisión.

Seguidamente, para realizar un mejor análisis del material científico respecto a los 30 artículos de investigación, se identificaron 3 enfoques en los que fueron agrupados los estudios según su información: protección de derechos laborales, acceso y oportunidades de empleo y compromiso y conservación del empleo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como consecuencia de considerar los criterios de inclusión y exclusión descritos en el capítulo anterior, se organizó las fuentes en relación a los tres enfoques ya mencionados. Cabe resaltar, que algunos de los artículos abarcaron más de un enfoque, por lo que se tomó en cuenta el objetivo de las investigaciones para organizar la información de forma adecuada.

Tabla 3

División de fuentes según enfoque de investigación con relación al tema

Protección de derechos laborales	Acceso y oportunidades de empleo	Compromiso y conservación del empleo
Arias (2018)	Escandón (2016)	Pedraza, Amaya y Conde (2010)
Serrano (2018)	Almanza, Carpintero y Mercado (2018)	Reyes (2017)
Nieto (2018)	Marín (2015)	Torres y Zegarra (2015)
Ramírez y Arango (2017)	Cruz (2015)	Rodríguez y Lechuga (2019)
Jacome (2018)	Meza (2016)	Quinana y Tarqui (2019)
Trejo (2011)	Nazar y Figueroa (2015)	Silva, Silva y Bautista (2018)
Roeder (2019)	Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019)	Álvarez, Porraspita e Indacochea (2018)
Arando, Gago, Jones y Kato (2013)	Blancas (2012)	Chiang y San Martín (2015)
Romero (2012)	Jurado, Ayala, Escobar y Moreno (2017)	Yana (2019)
Quispe (2016)		Ramos (2018)
		González y Condori (2017)

Fuente: Elaboración propia (2020)

Protección de derechos laborales

Se obtuvieron 10 estudios que se enfocaron en la protección de los derechos laborales en la búsqueda de una mejor estabilidad laboral.

La investigación de Serrano (2018), se refirió a la estabilidad laboral como un tema que siempre ha generado polémica en el mundo entero, ya que, por su parte, los

trabajadores desearán que siempre haya una legislación protectora de sus derechos laborales y su estabilidad en el empleo, mientras que por otra parte, el empleador deseará que la legislación laboral, sea flexible para poder dar por terminado con el contrato del colaborador.

Según Arias (2018) en el derecho administrativo laboral, se halla una problemática sobre la situación de los empleados públicos que deben ser retirados de las plantas de personal al servicio del Estado debido a su edad, ya que según la causal legal de edad les corresponde el retiro forzoso.

Por su parte, Nieto (2018) menciona que el derecho al trabajo tiene reconocimiento legal, por lo que fundamental para bienestar de la sociedad sirviendo como un instrumento de formación para el individuo. Asimismo, menciona que ningún vínculo laboral debe limitar el adecuado ejercicio de los derechos constitucionales, ni rebajar ni desconocer la dignidad de la persona como trabajador.

Para Ramírez y Arango (2017) el principio de la estabilidad laboral reforzada del trabajador en situación de discapacidad en Colombia se encuentra fundamentado en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997, según el cual ningún trabajador con limitaciones físicas puede ser despedido por el empleador sin la autorización del ministerio del trabajo, aun cuando medie una justa causa.

El principio constitucional de la estabilidad laboral reforzada ha sido implementado a favor del trabajador, para protegerlo en casos de vulnerabilidad, riesgo o desventaja las cuales no pueden ser desmejoradas por la desvinculación laboral, estos casos son expresos en la jurisprudencia colombiana, sin embargo, esta imposibilidad del empleador puede

causar desventajas al configurarse una causa justa de terminación del contrato de trabajo.

(Jacome, 2018)

“La estabilidad en el trabajo apareció en nuestro derecho como una de las manifestaciones más cristalinas de la justicia social, hondamente enraizada en el Derecho del trabajo” (Trejo, 2011)

El Estado, declara que toda persona tiene derecho al trabajo, según lo decretado en la Constitución, asimismo, es fundamental para mantener el bienestar de la sociedad y el desarrollo de la persona. (Roeder, 2019)

Para Arando, Gago, Jones y Kato (2013) la seguridad en el empleo y la remuneración son fundamentales para el funcionamiento de las cooperativas.

Romero (2012) “los sujetos en el derecho administrativo, son aquellos que tienen un derecho o un deber, y que en el concepto más amplio es sinónimo de persona sujeto de derecho”.

Según Quispe (2016) “los sujetos en el derecho administrativo, son aquellos que tienen un derecho o un deber, y que en el concepto más amplio es sinónimo de persona sujeto de derecho”.

Acceso y oportunidades de empleo

La contratación temporal son actividades empresariales, el cual son de carácter permanente enunciando lo más genérico en contratos temporales a actividades transitorias que son invadidos a actividades permanentes en las empresas, ocasionando la contratación indefinida”. Añaden que las contrataciones temporales son para encubrir acciones depolítica en generación empleo que fueron creadas bajo contratación temporal o de plazo fijo, para ofrecer mayores incentivos a los empresarios a fin de crear puestos de trabajo. En

estos casos, el concepto de temporalidad se aplica al contrato y no así a las labores propiamente dichas. (Escandón, 2016, p. 17)

La mujer ha ganado un papel cada vez importante en el mundo social y laboral, de ahí se ve la necesidad de un trato laboralmente equitativo y como consecuencia se exige que se den unas condiciones dignas y objetivas. Ahora al tener la mujer el privilegio de traer a la vida otro ser, debe ser considerada y respetada en todo los campos. Por lo tanto el estado se compromete a resguardar los derechos que hacen de la protección a la maternidad y de la garantía de la estabilidad en el trabajo, a fin que se den las medidas legales necesarias para que el papel reproductivo de la mujer no interrumpa en su medio laboral. (Almanza, Carpintero y Mercado, 2018)

La Estabilidad es un derecho fundamental de los trabajadores, que le garantiza su permanencia en el empleo. Dada su importancia, en Venezuela está regulada a partir de la Constitución en normas derivadas, a saber: la Ley del Trabajo, su reglamento y otras normas. (Marín, 2015)

En una encuesta internacional, trabajadores informaron que experimentaban la discriminación por edad con más frecuencia que otras formas de discriminación (por ejemplo, de género), existiendo evidencia de que las tasas de contratación son más bajas para candidatos mayores igualmente calificados que los candidatos más jóvenes. (Nazar y Figueroa, 2015)

La rotación de personal constituye una parte importante de la gestión de recursos humanos y, por ende, debe considerar sus efectos directos o indirectos sobre el desempeño laboral. (Campos, Gutiérrez y Matzumura, 2019)

Para Blancas (2012) en caso de despido, existe un plazo de un mes como mínimo, previo al despido, este plazo aumenta con la antigüedad en el empleo hasta llegar al máximo de seis meses después de nueve años de empleo.

“El desempeño y la productividad global dependen mucho de la capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre conocimientos, habilidades y formación profesional”. (Jurado, Ayala, Escobar y Moreno, 2017)

Compromiso y conservación del empleo

En otras palabras, la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que ofrezcan o generen. (Pedraza, Amaya y Conde, 2010)

Posiblemente uno de los factores que incide en el rendimiento laboral es la motivación para alcanzar los objetivos, así como también habrá que considerar aquellos que definen la estabilidad laboral. (Reyes, 2017, p. 8).

En este sentido el clima organizacional puede determinar y condicionar el comportamiento del personal perteneciente a las instituciones educativas Bolivarianas de la UGEL Puno, favoreciendo o desfavoreciendo el grado de desempeño con respecto los fines de la misma. (Torres y Zegarra, 2015)

En cuanto al tema, el nivel de desempeño laboral se relaciona con la actitud de los trabajadores frente a las responsabilidades, las acciones y las tareas diarias; también con el nivel de satisfacción de las expectativas que se tenga sobre la actividad desarrollada y la

recompensa que se percibe como consecuencia de un resultado esperado. (Rodríguez y Lechuga, 2019)

El desempeño del personal de salud es susceptible de mejorar mediante: una supervisión objetiva e imparcial; salarios aceptables y puntuales que repercuten sobre la productividad y calidad de la atención, los incentivos económicos, los permisos para mejorar competencias, mejoras en la infraestructura y condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales. Se pueden lograr rápidamente mejoras considerables de la disponibilidad, la competencia, la capacidad de reacción y la productividad de este colectivo mediante la aplicación de varios instrumentos prácticos y poco costosos. (Quintana y Tarqui, 2019)

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos se obtendrán las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas con un óptimo desempeño laboral, en su institución, para el beneficio de la organización, ello consecuentemente permitirá claramente cumplir con los objetivos de la organización y brindar un servicio de calidad. (Silva, Silva y Bautista)

Los ritmos de producción pudieran ser uniformados y fijados por la dirección de la empresa, y para que esta no dependiera de la calificación del mencionado tipo de trabajadores, dos metas debían ser alcanzadas: en primer lugar era necesario descomponer el trabajo en un conjunto de operaciones simples; en segundo lugar, normalizar la producción de modo que las piezas del mismo tipo resultaran intercambiables y el montaje pudiera convertirse en una rutina orientada al control del proceso de trabajo. (Álvarez, Porraspita e Indacochea, 2018)

Chiang, Méndez y Sánchez comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente. (Chiang y San Martín, 2015)

IV DISCUSIÓN

En la presente revisión sistemática de la literatura científica, se discuten aspectos fundamentales de las investigaciones, para ello se otorgó una ponderación a través de la matriz de selección. Según Calderón (2017) la matriz de selección, matriz de priorización o de factores, sirve como instrumento de apoyo para la toma de decisiones, a través del cual se atribuyen ponderaciones según criterios definidos. Para la investigación de este estudio, se ha tomado en cuenta los puntos descritos por la Universidad de Valencia (2019): importancia según tema de investigación, antigüedad de información, originalidad de los autores y el objetivo de las fuentes.

Se destacarán a los autores con mayor puntuación en la matriz de ponderación según su enfoque, por lo tanto, los valores más cercanos a la unidad tendrán una menor relación con los fines de la investigación.

Tabla 4

Matriz de selección del enfoque protección de los derechos laborales

Fuentes	Criterios				Total	%
	Relevancia frente al tema de investigación	Antigüedad	Autenticidad de los autores	Propósito (orientación a fines de investigación)		
Arias (2018)	3	4	3	4	14	12%
Serrano (2018)	3	4	4	4	15	13%
Nieto (2018)	4	4	2	3	13	11%
Ramírez y Arango (2017)	2	3	2	3	10	8%
Jacome (2018)	3	4	2	3	12	10%
Trejo (2011)	2	1	2	2	7	6%
Roeder (2019)	3	4	3	3	13	11%
Arando, Gago, Jones y Kato (2013)	2	2	2	3	9	7%
Romero (2012)	4	2	3	4	13	11%
Quispe (2016)	3	3	4	3	13	11%

Fuente: Elaboración propia

El autor que destacó fue Serrano (2018), quien presentó una investigación con información actualizada y cuyo propósito se alineó con el propósito del presente estudio, su ponderación fue de 13%. Seguidamente, Arias (2018) también hizo un estudio

actualizado. Por otra parte, Nieto (2018), Roeder (2019), Romero (2012) y Quispe (2016) obtuvieron una ponderación de 11%, Jacome (2018) un 10%, Ramírez y Arango (2017) un 8%. Por su parte, los autores Arando, Gago, Jones y Kato (2013) representaron el 7%. Finalmente, Trejo (2011) obtuvo una ponderación de 10% por lo que se deduce que fue el trabajo con una menor relación con el tema de investigación, por ello, se puede observar en las puntuaciones que la investigación de Trejo contiene información desactualizada.

Tabla 5

Matriz de selección del enfoque acceso y oportunidades de empleo

Fuentes	Criterios			Propósito (orientación a fines de investigación)	Total	%
	Relevancia frente al tema de investigación	Antigüedad	Autenticidad de los autores			
Escandón (2016)	3	3	2	3	11	10%
Almanza, Carpintero y Mercado (2018)	4	4	4	4	16	15%
Marín (2015)	3	3	2	2	10	9%
Cruz (2015)	2	3	1	2	8	7%
Meza (2016)	3	3	2	2	10	9%
Nazar y Figueroa (2015)	3	3	3	3	12	11%
Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019)	3	5	3	4	15	14%
Blancas (2012)	3	2	3	3	11	10%
Jurado, Ayala, Escobar y Moreno (2017)	4	4	4	4	16	15%

Fuente: Elaboración propia

Se destacó más a Almanza, Carpintero y Mercado (2018) y a Jurado et al. (2017) en el enfoque de acceso y oportunidades de empleo, ya que presentó una investigación actualizada, sin embargo los autores Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) presentaron un estudio más actual, por lo que tuvo una ponderación de 14%, sin embargo, no tuvo la misma originalidad que la información descrita por Almanza et al. Por su parte, Nazar y Figueroa (2015) realizaron un trabajo de investigación que tuvo una aceptable autenticidad por parte de los autores, asimismo, el propósito estuvo alineado con la presente revisión. Finalmente, el trabajo de Blancas (2012) obtuvo una ponderación baja ya que la información planteada no es tan actual ni relevante.

Tabla 6
Matriz de selección del enfoque compromiso y conservación del empleo

Fuentes	Criterios				Total	%
	Relevancia frente al tema de investigación	Antigüedad	Autenticidad de los autores	Propósito (orientación a fines de investigación)		
Pedraza, Amaya y Conde (2010)	2	1	2	2	7	6%
Reyes (2017)	3	3	2	3	11	8%
Torres y Zegarra (2015)	2	3	3	2	10	7%
Rodríguez y Lechuga (2019)	4	5	3	3	15	11%
Quinana y Tarqui (2019)	3	5	2	4	14	10%
Silva, Silva y Bautista (2018)	3	4	2	3	12	9%
Álvarez, Porraspita e Indacochea (2018)	3	4	3	4	14	10%
Chiang y San Martín (2015)	2	3	3	4	12	9%
Yana (2019)	4	4	4	3	15	11%
Ramos (2018)	3	4	3	3	13	10%
González y Condori (2017)	3	3	3	3	12	9%

Fuente: Elaboración propia

Del análisis de los 11 artículos que fueron organizados según su enfoque dentro del compromiso y conservación del empleo, destacan Rodríguez y Lechuga (2019) quienes realizaron la investigación más actual (por lo que obtuvieron un 11% de ponderación), de todos los artículos seleccionados, por ello, se consideró que los autores presentaron una autenticidad moderada, y que el propósito de investigación está relacionado con los fines de la presente revisión. Otros autores que realizaron una investigación el mismo año fueron Quintana y Tarqui, cuya investigación no tuvo la misma relevancia que la de los autores mencionados anteriormente, seguidamente, Yana (2019) también presentó una investigación actualizada. Asimismo, Ramos (2018); González y Condori (2017) presentaron trabajos con propósitos relacionados al del presente estudio, considerándose la actualidad y pertinencia de la información. Finalmente, el estudio de Pedraza, Amaya y Conde (2010) obtuvo la ponderación más baja debido a que la información no es actual, sin embargo, este estudio se basó en el desempeño laboral de personal administrativo en una entidad educativa.

Por otra parte, luego de elaborar la discusión de investigaciones, se comprobó el objetivo a partir de los enfoques planteados, ya que a través de tales puntos de vista (protección de derechos laborales, acceso y oportunidades de empleo, y compromiso y conservación del empleo) los autores plantearon características por las que se puede afirmar que la estabilidad laboral influye en el desempeño del colaborador latinoamericano.

Este estudio tuvo como objetivo conocer cuál es la influencia de la estabilidad laboral en el trabajador de Latinoamérica, para ello, se recopiló información de bases de datos confiables acerca de esta problemática.

Esta revisión sistemática de la literatura demuestra que la estabilidad laboral sí influye en el desempeño del colaborador latinoamericano, asimismo, haciendo un análisis de las investigaciones, se tomaron como referencia a 51 documentos que en primera instancia presentaron relación con las variables, sin embargo, se determinó que solo 30 de los estudios se alineaban al objetivo de la presente revisión. En dichos trabajos, se halló información relevante que ayudó a conocer cómo influye la estabilidad en el desempeño laboral.

Se determinó que la estabilidad laboral del trabajador influye en su desempeño, tal es así que, como comentó Serrano (2016) la estabilidad laboral es un tema que ha generado una gran controversia, ya que los trabajadores desean aportar sus conocimientos en organizaciones que los respalden y se sientan confiados, asimismo, este sería un factor determinante para influir positivamente en el desempeño del colaborador. (p. 2) Asimismo, se observó que los países van haciendo sus propias reformas con respecto a las normas que direccionan la estabilidad laboral para el estado y el sector privado.

Por otra parte, se supo que existen muchas investigaciones relacionadas al tema, sin embargo, se aplicaron ciertos criterios para la selección, considerando que un 53.33% de las investigaciones fueron de fuentes nacionales, mientras que un 46.67% fueron internacionales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática de la literatura científica agrupó un total de 30 investigaciones, cuyos estudios sirvieron para dar respuesta a la pregunta de investigación: *¿Cuál es la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores en Latinoamérica?* y comprobar el objetivo propuesto que fue determinar si la estabilidad laboral influye en el desempeño de los trabajadores de Latinoamérica. La revisión sistemática elaborada, permitió analizar el tema a partir de diversas fuentes provenientes de artículos científicos y algunas publicaciones académicas, a partir de las cuáles se obtuvo la información relacionada a la estabilidad laboral y su influencia en el desempeño, en tal sentido, se pudo conocer, a partir de los enfoques (protección de derechos laborales, acceso a oportunidades de empleo y compromiso y conservación del empleo) que la estabilidad laboral sí influye en el desempeño, por lo que las empresas deben mejorar estos aspectos para lograr un mejor desenvolvimiento y compromiso de parte del trabajador. Se determinó que para que exista una estabilidad laboral, debe haber leyes para la protección del trabajador, con el fin de que las organizaciones no despidan arbitrariamente a sus trabajadores. En concordancia con lo mencionado, el desempeño laboral del colaborador se ve afectado por la falta de respaldo, por ello, en muchas ocasiones el colaborador decide retirarse de la empresa, existiendo una rotación de personal elevada.

En el transcurso de esta revisión, se presentaron ciertos factores que limitaron a la investigación, tal es así que el tiempo establecido fue uno de ellos, ya que existe mucha información que no se halló en el rango establecido (diez años de antigüedad), asimismo, otro limitante fue el no encontrar tantas investigaciones que contengan los dos temas de estudio (estabilidad y desempeño laboral), por lo que se tuvieron que aplicar ciertos filtros para obtener la información pertinente.

Esta investigación busca brindar información resumida referida a la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño a nivel de Latinoamérica, por lo tanto, la información planteada servirá de punto de partida para investigaciones que busquen solucionar esta problemática. Finalmente, se recomienda a las organizaciones considerar los enfoques presentados, ya que a partir de ellos, podrán lograr un mayor desempeño de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Almanza, M., Carpintero, K. & Mercado, L. (2018). Estabilidad laboral de la mujer trabajadora en estado de embarazo. *Erg@omnes*, 10(1). Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/ergaomnes/article/view/1216/946>
- Álvarez, V., Porraspita, D. & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica y educación*, 9(2), 147-158. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Arando, S., Gago, M., Jones, D. & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski. *REVESCO*, 1(114), 35-58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4679763>
- Arias, J. (2018). La estabilidad laboral de los empleados públicos que llegan a la edad de retiro forzoso sin obtener un derecho pensional. *Revista Vis Luris*, 5(10). Recuperado de <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/visiuris/article/view/1160/930>
- Blancas, C. (2012). Flexiseguridad, derecho al trabajo y estabilidad laboral. *Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP*, 1(68), 383-402. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2839>
- Calderón, A. (2017). *Matriz de selección*. Recuperado de <https://cenincal.com/matriz-de-seleccion/>
- Campos, P., Gutiérrez, H. & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales en enfermería en un instituto especializado. *Redalyc*, 10(2).

Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359562695003/index.html>

Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, 17(54), 159-165.

Recuperado de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001

Cruz, I. (2015). *Relación entre la estabilidad laboral y el desempeño del personal de la Dirección Unidad de Coordinación de Préstamos Sectoriales del Ministerio de Economía y Finanzas, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5410>

Escandón, N. (2016). *Influencia de la estabilidad laboral como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Acuícola Junín S.A.C. Huancayo, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Gonzales, M. & Condori, D. (2017). El estrés y desempeño laboral de los trabajadores de Mc Donald's Gardenias de Santiago de Surco 2017. *Revista de la Universidad Alas Peruanas*. Lima, Perú. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1480>

Jacome, J. (2018). *Estabilidad laboral reforzada* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia. Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/21203/1/Estabilidad%20laboral%20reforzada.pdf>

- Jaramillo, M. (12 de diciembre de 2017). Estabilidad laboral: buenas intenciones y resultados perversos. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/estabilidad-laboral-buenas-intenciones-resultados-perversos-222554-noticia/?ref=gesr>
- Jurado, O., Ayala, K., Escobar, J. & Moreno, A. (2017). Desempeño laboral de los egresados de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana. *Revista UNIMAR*, 35(1), 165-174. Recuperado de <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/1446>
- Manterola, C., Astullido, P., Arias, E. & Claros, N. (2013). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de ellas. *Elsevier*, 91(3), 149-155. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-cirugia-espanola-36-articulo-revisiones-sistematicas-literatura-que-se-S0009739X11003307>
- Marín, F. (2015). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT. *Redalyc*, 9(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1275/127546588002/html/index.html>
- Meza, R. (2016). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Montana S.A., en el distrito de Santa Anita, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2542?locale-attribute=en>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellas, J., Domancic, S. & Villanueva, J. (2018). Revisiones sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica Periodoncia Implantol*, 11(3), 184-186. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/piro/v11n3/0719-0107-piro-11-03-184.pdf>

- Nazar, G.& Figueroa, C. (2015). Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. *Redalyc*, 14(1), 114-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171033736011>
- Nieto, A. (2018). *Estabilidad laboral y desempeño profesional de los trabajadores del Régimen de Contratación Administrativa de Servicios del Gobierno Regional de Ayacucho, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29110/nieto_ha.pdf?sequence=1
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Quintana, D. & Tarqui, C. (2019). Desempeño laboral del profesional en enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Redalyc.org*, 20(1). Recuperado de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
- Quispe, I. (2016). *Análisis comparativo del derecho a la estabilidad laboral en la Ley de Reforma Magisterial N° 29944 (Perú) con las legislaciones de Argentina, Chile, Colombia y México* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1649>

- Ramírez, M. & Arango, J. (2017). *La estabilidad laboral reforzada del trabajador en situación de discapacidad, naturaleza jurídica, efectos y jurisprudencia* (tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.
- Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8627>
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influenzia.pdf>
- Roeder, N. (2019). *Estabilidad laboral y protección contra el despido arbitrario de los trabajadores de confianza* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5779>
- Rodríguez, M. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *EAN*, (87). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/340530302_Desempeno_laboral_de_los_docentes_de_la_Institucion_Universitaria_ITSA
- Romero, P. (2012). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, 2012* (Tesis de

maestría). Trujillo, Perú. Recuperado de
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2819>

Serrano, G. (2018). La Calidad de Planificación y la Estabilidad Laboral del Personal de la Entidad Financiera Interbank – Sede Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Silva, E. Silva, G. & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Tzhoecoen*, 10(1). Recuperado de
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>

Torres, E. & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, 2014. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. Recuperado de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Trejo, K. (2011). Estabilidad en el empleo y despido individual en la legislación laboral mexicana. *Redalyc*, 1(170), 79-87. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/325/32520935009.pdf>

Yana, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*(Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/645?show=full>