

RESILIENCIA, CULTURA Y ORGANIZACIÓN

RESILIENCE, CULTURE AND ORGANIZATION

Por: Adafel Núñez

(adanu69@gmail.com)

Recepción: 08/10/2022.

Aprobado: 21/12/2022.

RESUMEN

La resiliencia es la capacidad de una persona o un grupo de individuos para sobreponerse a situaciones desestabilizadoras y continuar viviendo sin traumatismos o en muchas ocasiones en condiciones superiores, parece ser uno de los mayores atributos de grandes empresarios de países como México, Argentina, Brasil, Perú, Chile y Colombia, que a lo largo de los años han constituido verdaderos emporios. Estas empresas, muchas de ellas iniciadas en el siglo XIX, han subsistido a hiperinflaciones, crisis cambiarias, deudas agobiantes, golpes de estado, tributos crecientes, corrupción y reformas económicas estructurales impuestas de un momento a otro, como sucedió con la apertura del mercado que en el caso colombiano se presentó a partir de 1990; o como PDVSA y su capacidad de sobreponerse al paro petrolero de 1992. En el presente ensayo se aborda esta realidad y se alcanza a generar una resignificación del término resiliencia en el epicentro de una sociedad moderna asediada por la incertidumbre, la pandemia y el caos.

Palabras clave: Resiliencia; Cultura; Organización.

ABSTRACT

Resilience is the ability of a person or a group of individuals to overcome destabilizing situations and continue living without trauma or in many cases in superior conditions, it seems to be one of the greatest attributes of large businessmen in countries such as Mexico, Argentina, Brazil, Peru, Chile and Colombia, which over the years have been true emporiums. These companies, many of them started in the 19th century, have survived hyperinflation, currency crises, overwhelming debts, coups, increasing taxes, corruption and structural economic reforms imposed from one moment to the next, as happened with the opening of the market that in the Colombian case it was presented from 1990; or like PDVSA and its ability to overcome the 1992 oil strike. This essay addresses this reality and manages to generate a new meaning of the term resilience in the epicenter of a modern society besieged by uncertainty, pandemic and chaos.

Keywords: Resilience; Culture; Organization.

INTRODUCCIÓN

En la era actual, se ha pasado de una postura de simples espectadores a actores de una realidad cuyas señas de identidad están en constante evolución en un ambiente global, complejo, diverso, multicultural, comunicacional, multicéntrico, dinámico, de cambio rápido y de formas abiertas y democráticas de conocimiento.

En este aspecto, la crisis de las organizaciones modernas se caracteriza por el culto al caos, el individualismo y lo identitario; donde las organizaciones confrontan una sociedad estructurada alrededor de intereses capitalistas y de euforia ideológica comunitaria; se está en una era de cambio, de movilización y contradicciones, donde superarla implica, y acá se toman ideas del político e ideólogo italiano del siglo XX, Antonio Gramsci (1952), que hay que elaborar una ideología cultural, estructurarla alrededor de la tradición de solidaridad y la búsqueda de modalidades cada vez más incluyentes de justicia social y de formas de comunicación participativa, que políticamente se concreten en la democracia social participativa, de abajo hacia arriba, abierta a las diferencias y a la comunicación de las auténticas subjetividades, que irán a constituir las fuerzas de un nuevo orden social.

Este nuevo sentido social se inscribe en la modernidad, vista desde una postura de imperialista, donde el logocentrismo occidental se comporta como la historia de la violencia y de la opresión del hombre por el hombre; violencia de unas relaciones sociales que contradicen el mínimo ético y moral de la auténtica vida colectiva y ciudadana. Por deducción, al abordar la teoría de la organización lo que resalta es la controversia y el cambio en la concepción epistemológica de cómo se concibe las relaciones humanas en las organizaciones, ya no amparadas en un orden lógico, sino en determinantes relativas que imponen el cambio como conducta y como razón de ser de los procesos y gestorías propios de estas nuevas organizaciones.

No hay nada permanente en las nuevas organizaciones, públicas o privadas, excepto el cambio, tal cual lo afirmó el filósofo griego Heráclito en su postura de que “todo cambia nada permanece”.

Este hecho inevitable y consustancial a la vida significativa en esta era, en la cual, lo más importante, es la respuesta humana a los cambios y a los conflictos; es la tendencia sustentable y sostenible de la capacidad de adaptación y conservación de todos los órdenes y de todas las cosas, donde todo implica flexibilización, creación y transformación. Ver en ello, una oportunidad de sobreponer o al menos de contrarrestar, la adversidad que esos dinamismos controversiales de cambio y conflicto, que afectan

nuestras vidas y ponen en rInstituciones gubernamentalesgo las esperanzas implícitas de nuestros desempeños.

El caso que ocupa, la línea que vendrá a sustentar el estudio acerca del término Resiliencia, entiéndase como la habilidad que tienen las organizaciones para sobreponerse a circunstancias desfavorables, las cuales han generado cambios en su desarrollo cotidiano, es la “Gerencia en la Sociedad de la Información”; aunque tiende a tener relevancia con las otras dos, “Responsabilidad Social de la Empresa” y “Calidad de Vida y Bienestar Social”; sin embargo, el perfil es directo con la primera, porque ahonda el tema de la gerencia y a su vez extiende su impacto e influencia hacía el ámbito de la información la cual incluye el manejo de los medios telemáticos que vienen a darle mayor accesibilidad a la gerencia de las instancias públicas locales.

Ahora bien, la importancia de que las organizaciones puedan aguantar impactos significativos sin perder el rumbo, que es otra manera de describir la resiliencia, plantea la necesidad de fortalecer la cultura organizacional y el perfil gerencial de los protagonistas de las acciones y estrategias en el marco de las organizaciones; el gerente estratégico desempeña un papel positivo en la construcción de alternativas de salida desde lo creativo, comprometido con las creencias esenciales de la organización, el agregado de valores y la sostenibilidad de su clima interno, que le dé condiciones adecuadas a la figura de la resiliencia como conducta innovadora y de estímulo a la productividad.

A pesar de que los líderes son los principales promotores del desarrollo del organizacional y son quienes procuran oportunidades buscando maneras innovadoras para cambiar, crecer y mejorar; lo que en la realidad se impone es el de una organización y éste reposa en su gente, quienes resuelven y generan un ambiente de esperanza aun en los climas organizacionales más turbulentos y adversos. La validez del humano como la fuente de la supervivencia estratégica para las organizaciones en momentos críticos, no es otra cosa que la curva del desarrollo resiliente en la organización, lo cual, análogamente, es comparable a lo que conoce como el Modelo del Sistema Viable (MSV) .

En un aspecto muy puntual, una organización que genere en el momento clave un impulso creativo, es decir, que reaccione con capacidad creativa y de implementación ante cualquier cambio, requiere de ciertos elementos que hayan sido previamente considerados y sean ya parte de las competencias distintivas de la cultura organizacional. Aunque muchos éxitos organizacionales parezcan oportunidades del destino presentadas a unos pocos durante una etapa de crecimiento crítica, la evidencia demuestra que es más bien una cuestión de preparación, perspectiva, colaboración y creatividad sostenida. Todo

se centra en la evaluación de los factores que hacen que este tipo de forma de organización empresarial por su naturaleza ideológica, genere procesos y se caracterice como empresa resiliente.

En razón de ello, emerge una compleja trama de ideas y acciones que se funden en la denominada organización moderna, y con ella, su cultura organizacional; la presente investigación, ahonda en la diacronía o análisis histórico, que parte de la observación de la endoestructura de manera general y no profunda. La investigación se realiza con la finalidad de analizar las percepciones sobre el estado del arte de la resiliencia o perfil resiliente en la cultura organizacional moderna, ubicando este criterio en el ámbito contemporáneo y en la experiencia de organizaciones venezolanas, de tal manera, que se puedan formular categorías y subcategorías a partir de las interacciones entre los subsistemas organizacionales y sus relaciones con otros subsistemas, tomando decisiones y efectuando cambios estratégicos en lo endógeno de la organización.

Es decir, que los fenómenos analíticos pertinentes a la investigación permiten ordenar la realidad y al mismo tiempo producir una visión anticipada del estado de la resiliencia. En función de lo anterior, los ordenadores epistemológicos permiten la agrupación temática sobre la base de los supuestos implícitos en el problema y reducir a tópicos de investigación, todas y cada una de las percepciones del corpus investigativo sobre el estado de la resiliencia en las organizaciones modernas, vistas como un todo con tareas y competencias definidas, donde destaca una gerencia, la toma de decisiones, la capacidad de respuesta en productos y/o servicios, y su vinculación armoniosa en el contexto legal y sociopolítico vigente.

En este aspecto, valga destacar lo expresado por Atehortúa (2002), quien señaló que una empresa que haya definido en función de la estrategia y de forma clara cuál es su sistema de valores y su cultura, y si estos han sido divulgados, compartidos e introyectados a toda la organización, tendrá una plataforma de comportamientos orientados a fortalecer los resultados y sobre todo a sortear las dificultades. La cultura y los valores tienen una prueba de fuego en cada crisis de la empresa, no tanto cuando las cosas andan bien. Es claro que una empresa que privilegie marcos de comportamiento basados en la confianza, la cooperación y la transparencia tendrá un mayor repertorio de posibilidades de éxito.

Resulta relativamente sencillo, en el mundo de las medianas empresas públicas, por dar un ejemplo de organización, poner de relieve un vacío metodológico importante respecto a las formas de medir la realidad organizativa; por ende, los procesos elementales

y el clima organizacional, son desatendidos, desconociendo la importancia que éstos tienen en el funcionamiento de sus sistemas sociales.

En este aspecto se hace importante, para contar con un referente concreto, monitorear la experiencia de las denominadas Empresas de Producción Social (de aquí en adelante EPS), como potencial estratégico es igual al de la administración convencional, dado que gestiona el asunto burocrático y a falta de otros mecanismos actualizados o mejor implementados, las personas que en ese ámbito se desempeñan coinciden en que son más de lo mismo, pero con orientación exclusivista a imitar el modelo capitalista de las grandes o medianas empresas viciadas, además de desconocer la importancia de la resiliencia.

Considerando la importancia y trascendencia tanto económica como social que aportan al mundo empresarial y laboral este tipo de emprendimiento organizacional de producción social, se asume como de vital importancia ahondar en las herramientas metodológicas que ayuden a diagnosticar su realidad.

En cuanto a la metodología bajo la cual se orienta este proceso indagativo, se enmarca en el paradigma post positivista, cualitativo, transdisciplinario. El contenido del trabajo muestra los conceptos y criterios múltiples, típicos del diseño cuasi-experimental, transaccional y descriptivo, sobre una unidad de análisis no probabilística, en el cual el apriorismo del investigador basado en tópicos u ordenadores epistemológico, originaron el soslayamiento del contexto a partir de sus percepciones o representación social, para descubrir el estado de la resiliencia o perfil resiliente en las organizaciones modernas, a través de la experiencia puntual de una EPS; y desde este sustrato cognitivo, generar significaciones de nuevos elementos del término resiliencia en el contexto organizacional venezolano y, por qué no, latinoamericano..

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

La alineación de los nuevos liderazgos, con respecto al ambiente organizacional y su sincronización con la cultura y el ambiente organizacionales, el liderazgo, el trabajo en equipo para la toma de decisiones, la comunicación y otros factores relacionados con los procesos organizacionales, que son igualmente factores determinantes para que una organización que posea un perfil resiliente, dependiendo este, del estado de la resiliencia en todo el contexto del clima organizacional para el momento de la entrevista semInstituciones gubernamentalestructurada.

De este modo, se tuvo que identificar las categorías u ordenadores epistemológicos preconcebidos o categorías apriorísticas, que posibilita la ubicación y clasificación de las organizaciones en el marco de la experiencia empresarial venezolana, donde la empresa privada tiene sus elementos característicos y la empresa pública los suyos, pero que colindan en el interés por crear un ambiente laboral adecuado y motivador para brindar respuestas pertinentes y necesarias.

La asignación de conceptos y significados conceptuales, donde cada una de las unidades de análisis sobre el estado general de los factores resilientes, presentes o ausentes en la organización, favorecieron el proceso analítico e interpretativo que concluyó en el descubrimiento de un perfil resiliente en la figura de las EPS, de las cuales se abordó, como sujeto investigado, a una sola organización, indagando en ella sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, en proyección con su perfil resiliente que pudiera extrapolarse a otras experiencias organizacionales, sobre todo en el marco de la cultura organizacional.

A medida que el individuo se desarrolla física, psicológica y socialmente, en una organización, interactúa con diversos agentes de su medio circundante. En base a estas múltiples y variadas experiencias, se construyen diversas formas de ver la realidad. Las representaciones de estas realidades conforman, en sí, un conocimiento espontáneo y natural, es el resultado de la naturaleza social del pensamiento, surgen y se desarrollan sobre la base de experiencias, informaciones, conocimientos, imágenes y modelos de pensamiento.

Todo individuo posee una imagen o representación de las cosas, personas o situaciones, las cuales le permiten desarrollarse personal y socialmente. Esto se conoce también como percepción social, la cual es el estudio de las influencias sociales sobre la percepción; es importante considerar que las cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica en las organizaciones modernas.

En este sentido, las impresiones cuentan con una cierta estructura, donde hay cualidades centrales y cualidades periféricas. Cada parte forma un todo; la omisión o el agregado de una cualidad alteran la percepción global. En el caso de la percepción de personas, aparecen diversos factores que influyen en la percepción: las expectativas acerca del sujeto con el que se va a interactuar, las motivaciones (que hacen que el hombre que percibe vea en el otro individuo lo que se desea ver), las metas (influyen en el procesamiento de la información), la familiaridad y la experiencia.

A todas estas, de acuerdo al valor del estímulo, se puede producirse la acentuación perceptiva (cuando el valor de un estímulo es grande, éste se percibe mayor de lo que es) o el efecto halo (si una persona es vista de forma positiva en alguno de sus rasgos, tenderá a verse de forma positiva en otros rasgos). De acuerdo al significado emotivo del estímulo, puede provocarse la defensa perceptiva (ante estímulos amenazadores) o la perspicacia perceptiva (ante estímulos que pueden satisfacer una necesidad o brindar algún beneficio).

En lo referente al estereotipo (la asignación de atributos en función de la identidad grupal), el prejuicio (la forma individual de establecer juicios sobre personas o cosas alejados de la percepción social común) y la proyección (el efecto de las propias emociones al evaluar personas o situaciones) también son efectos alteradores de la percepción. Como se indica, el criterio apriorístico utilizado para la selección de los seis (6) individuos que participaron en el grupo de enfoque de la investigación (focus group), se sustenta en la postura de seis personas representativas y significativas que le dan con sus percepciones y construcciones de la realidad organizacional, moviéndose y actuando en el interaccionismo simbólico, por una parte, y por la otra generando la identidad individual y la acción, de la sociedad y la estructura social; de igual manera se tomó en consideración el criterio del interaccionismo interpretativo, que destaca la necesidad de incluir en el análisis los significados políticos e ideológicos, en acepción de Giraldo (2011).

En este aspecto, según Rojas (2007), es a partir de esa reconceptualización del interaccionismo donde se forman y se toman las ideas de la etnografía postmoderna, de los feministas, de la fenomenología hermenéutica y existencial. Y porque no, de la emergente era de la gestión del conocimiento neomoderno.

En materia de conceptos y de acervo teórico referencial, la investigación se hace una revisión pormenorizada de elementos conceptuales fundamentales, iniciando con lo que se conoce o se opina a cerca de: Empresa de Producción Social, resiliencia organizacional, empresa resiliente, factores resilientes y clima organizacional resiliente. La personalidad de los sujetos del focus group, su identidad social con la organización y la forma en que perciben la realidad, están influenciados por el medio cultural organizacional en que se desempeñan y por las experiencias concretas con las que se enfrentan a diario.

En concreto, como describen Bruner y Haste (1990), la elaboración del sentido es un proceso social; es una actividad que siempre se da dentro de un contexto cultural e

histórico. Esta connotación social del pensamiento, no permite lo estático y, por el contrario, plantea la percepción de la vida cotidiana como un continuo intercambio entre las personas; cómo conocen, cómo explican y cómo comunican las vivencias.

En tal sentido, el sujeto construye y acomoda una representación social cuando observa una realidad objetiva y la asimila a la realidad, a juicio de Ibáñez, (1988). Desde el punto de vista de Bruner (1995), las personas infieren los significados que se van dando en una interacción con otro, y los utilizan en las deducciones que realizan respecto a los nuevos conceptos que adquieren.

Las percepciones o representaciones de la realidad empresarial, de manera puntual, pueden ser consideradas en forma individual y en forma colectiva. Las representaciones individuales se refieren a actitudes originadas en la persona como tal, son producto de una experiencia particular y no precisamente de un carácter grupal.



Obra de Néstor Betancourt, 2021.

CONCLUSIÓN

Las representaciones colectivas se caracterizan por ser compartidas por todos o por la mayor parte de los miembros de una comunidad o grupo social, siendo, por lo tanto, elementos constitutivos de una realidad mayor, estas a su vez pueden ser resultado de la generalización de representaciones individuales, o también ser resultado de tradiciones y creaciones culturales. Y en razón de lo anterior, la sociedad proporciona a las personas

los conceptos con los cuales piensan y con los cuales construyen sus elaboraciones conceptuales particulares.

Así mismo, la sociedad proporciona, en forma de representaciones colectivas, la matriz a partir de la cual las personas producen sus concepciones individuales. La matriz no es producto del individuo, sino que ya está hecha en la sociedad en que vive y esta depende de la actitud, la información y el campo del desempeño.

Es decir, la actitud se manifiesta como la disposición más o menos favorable que tiene una persona hacia el objeto de la resiliencia y lo resiliente. El componente actitudinal de las representaciones sociales dinamiza, según explica Bruner (1995), se debe un conjunto de reacciones emocionales ante la adversidad o el clima adverso organizacional.

Claro está, acá es importante destacar, que la información sobre los tópicos enunciados varía notablemente tanto en cantidad como en calidad, los colectivos y las personas que integran la organización, pues disponen de medios de acceso a la información que son muy diversos y variables según diversos conceptos. Se trata, concretamente, del tipo de organización interna que adoptan esos elementos cuando quedan integrados en la representación.

La representación social es un concepto macro, apunta hacia un conjunto de fenómenos y de procesos más que hacia objetos claramente diferenciados o hacia mecanismos precisamente definidos. El tipo de realidad social al que apunta el concepto de representación social está finamente entretejido por un conjunto de elementos de muy diversa naturaleza: procesos administrativos, ambiente organizacional, cultura, interacciones, factores afectivos, sistema de valores.

En relación a estos referentes teóricos sobre la construcción de significados resilientes, se hizo una revisión de los tópicos de estudio para conocer el estado de la resiliencia de las organizaciones modernas, a través de la postura de sujetos investigados inmersos en la experiencia organizacional de una Empresa de Producción Social. Se consultó la diversidad disponible, autores e investigaciones sobre este eje temático, que se convirtieron en el referente que permitió consolidar el estudio a manera de documento analítico y conclusivo que le da forma al presente ejercicio de investigación.



Obra de Néstor Betancourt, 2021.

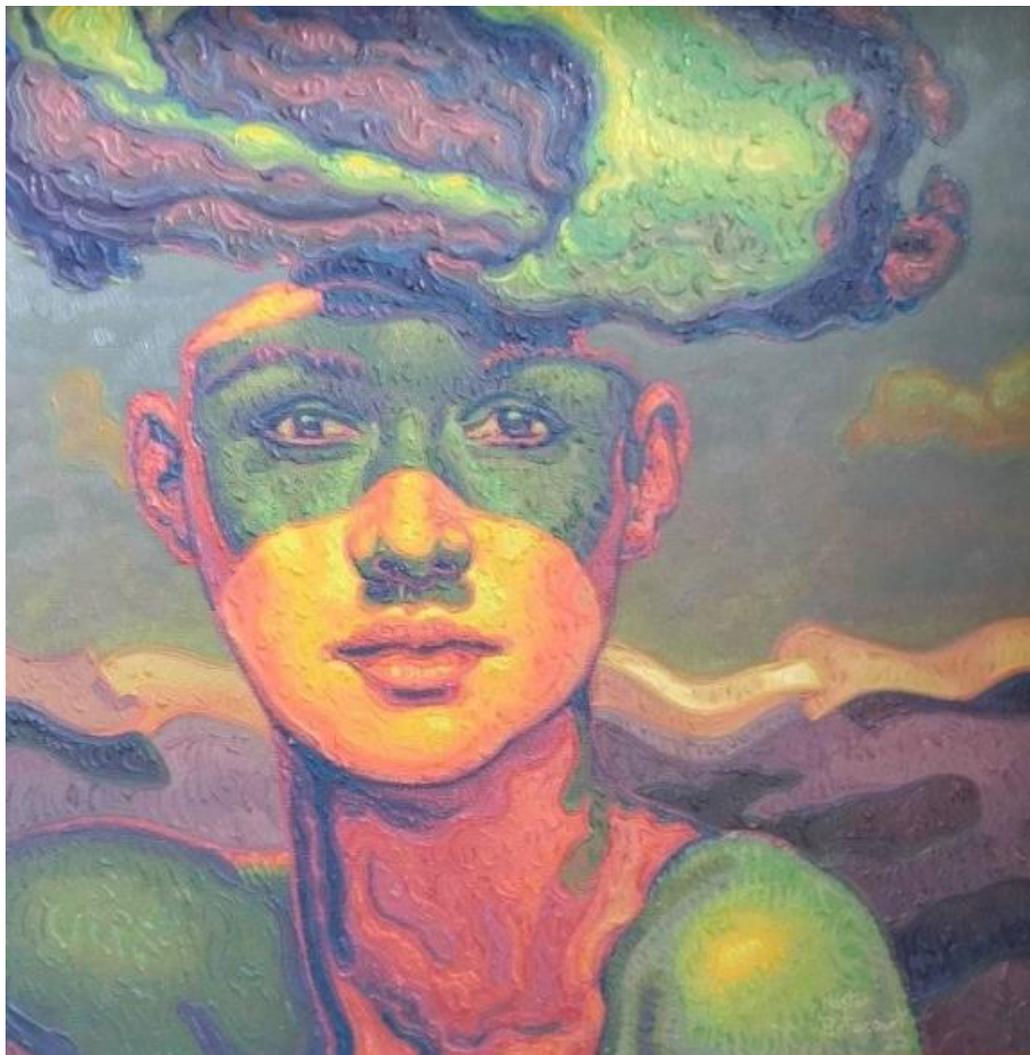
REFERENCIAS

- Álvarez, V; Rodríguez, D. (2008). Guía teórico práctica para la creación de EPS. Editorial Horizonte. Barquisimeto, Estado Lara, Editorial Clemente.
- Atehortúa, M. (2017). Resiliencia: Otra perspectiva de las experiencias sociales y personales dentro de la empresa. [Revista en línea], p.47-55. En <http://www.scielo.unal.edu.co/scielo>.
- Azocar, R. (2007). Pensamiento complejo y otros ensayos. Caracas, Fundación El Perro y La Rana.
- Barón D. (2003). El Mobbing y el poder. España, Universidad de Sevilla.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación educativa. Madrid, Editorial Paidós.
- Boqué, M. C. (2003). Cultura de mediación y cambio social. Barcelona, Editorial Gedisa.

- Brewer, A. (2008). La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 2000. Caracas, 2 da edición, Editorial Jurídica Venezolana.
- Bruner, J (1995). Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva. Barcelona, España, Ediciones Paidós.
- Bruner, J y Haste, H (1990). La elaboración de sentido. Barcelona, Ediciones Paidós.
- Chávez, H. (2005). Selección de discursos. Caracas. Ediciones de la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela.
- Claret, A. (2008). Proyectos comunitarios e investigación cualitativa. Caracas, 3a Edición. Editorial Texto.
- Drucker, P. (2004). Gerencia de Sí Mismo. Harvard Business Review, Boston.
- El Troudi, H.; Monedero, J. (2007). Empresas de producción social: instrumento para el socialismo del siglo XXI. Caracas., Centro Internacional Miranda.
- Elliot, J. (1990). La investigación-acción en educación. Madrid, Editorial Morata.
- Farré, S. (2004). Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socio afectivo. Barcelona, Editorial Ariel.
- Galeano, M. (2004). Diseño de proyectos de investigación cualitativa. Medellín, Fondo editorial universidad EAFIT.
- Gary H. y Lisa V. (2003). En busca de la resiliencia. Harvard Business School Publishing Corporation. [Revista en línea]. En <http://www.planning.com.co/bd/>.
- González, M (2017). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. OEI. En <http://www.oei.es/salactsi/mgonzalez5.htm>.
- Gramsci, A. (1952). Obra Política. Montevideo, Editorial Quiroz.
- Grotberg. E. (1995). Guía para la promoción de la resiliencia en los niños: El fortalecimiento del espíritu humano. Proyecto internacional de resiliencia. En <http://resilnet.uiuc.edu/library/grotb95b.html>
- Grotberg. E. (2006). La resiliencia en el mundo de hoy. Madrid, Gedisa Editorial S.A.
- Ibáñez, J (1988). Ideologías de la vida cotidiana. Editorial Sandai, Barcelona. España.
- Jiménez, H., Nohora, J., Aldana, E. (2005). Medición de la confianza en las organizaciones. [Revista en línea]. En <http://hdl.handle.net/1992/159>
- Ley de Administración Pública del Estado Portuguesa. Gaceta Oficial del Estado Portuguesa, 2010.
- Limonero, J., Tomás, J., Fernández, A., Aradill, J., Vinyes y Gómez, M. (2015). Relación entre inteligencia emocional percibida, resiliencia y estrategias de afrontamiento. Trabajo del Grupo de Investigación en Estrés y Salud (GINSTITUCIONES)

- GUBERNAMENTALES de la Universidad Autónoma de Barcelona). España. En <http://www.ucm.es/info/seas/data/viii-congreso/trabajos-viii-congreso/>
- Márquez-Fernández, A. (2003). Modernidad y postmodernidad entre el Humanismo histórico y la razón escéptica. *Revista Ágora*. N° 11. Trujillo, enero-junio, p. 131.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte de la metodología cualitativa*. México, 2a Edición. Editorial Trillas.
- Minolli, C. (2005). Empresas resilientes: algunas ideas para construirlas. *Temas de Management*. Vol. III. [Revista en línea] Pp. 20-28. <http://econpapers.repec.org/cimei.cema.edu.ar>.
- Morín, E. (2000). *La mente bien ordenada. Repensar la Reforma. Reformar el pensamiento*. Edit. Seix Barral. Los Tres Mundos. Barcelona...
- Musitu, G., y Cava, M.J. (2003). El rol del apoyo social en el ajuste de los adolescentes. *Intervention Psychosocial*, 12(2), Pp.179-192.
- Parella S., Santa y Feliberto M. (2003). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. FEDEUPEL.
- Payne. R. y Pugh, D. (1976). Organizational structure and climate. En M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Peiro, J. y Gil-Monte, P. (2016). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. En <http://hdl.handle.net>. <http://digitum.um.es/xmlui/handle>. Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Puig, G. y Rubio, JL. (2009). Introducción a la resiliencia. La resiliencia o cómo pensar en positivo. XI Jornadas Menores, drogas y sociedad. Monográfico (Pp.19-21). Madrid: Revista de la asociación Proyecto Hombre.
- Quintero, A. (2005). Resiliencia: contexto no clínico para trabajo social. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventud*, 3, Pp.73-94.
- Quiñones M. (2006). *Creatividad y Resiliencia*. Tesis Doctoral, Madrid, Universidad Autónoma de Madrid.
- Rivera, G. (2014). *Cultura Organizacional: Nueva Tendencia de la Gerencia de Recursos hacia la Competitividad*. Venezuela. Caracas, Ediciones INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES.
- Rodríguez, S. *Sociedades Americanas*. (1988), En *Inventamos o erramos*, Caracas, Monte Ávila Editores.

- Saavedra, E. (2005). Resiliencia y ambientes laborales. Séptima jornada de tesis en resiliencia. Santiago de Chile, CEANIM.
- Salazar, Mauren, Arzola, Minerva y Pérez, Elvira. (2010). Gestión de la innovación para las Pymis de Ciudad Guayana. *Revista Venezolana de Gerencia*. [Online]. Sep. 2010, vol.15, no.51 [citado 17 enero 2012], Pp.446-461.
- Snow, C. P. (1977). Las dos culturas y un segundo enfoque. Madrid: Alianza Editorial.
- Straus, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Medellín: Universidad de Antioquia. Pp. 110124.
- Venezuela 2000. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en la Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinaria. Caracas 24 de marzo del año 2000.



Obra de Néstor Betancourt, 2021.