

CATEGORIAS EMERGENTES EN EL PROCESO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA BASADAS EN LAS DIMENSIONES DEL SER

Anabel Y. Terán Rojas, Gaudys Mendoza
Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”.
Vicerrectorado Barquisimeto.
kdteran@yahoo.es,

RESUMEN. El propósito de la presente investigación es construir las categorías emergentes del proceso de innovación tecnológica para las pequeñas y medianas industrias (PYMIS) del sector metalmeccánico, basado en las dimensiones del ser humano: física, mental- emocional y espiritual. El trabajo se enmarca dentro del paradigma cualitativo, bajo el método fenomenológico. La ruta investigativa se desarrolló en cuatro etapas: documentación; descripción, configuración y discusión de resultados. Las técnicas utilizadas son el análisis documental, la observación, la entrevista y la grabación. Los sujetos de investigación son nueve personas (operarios, supervisores y gerentes), con un mínimo de diez años de experiencia y trabajadores de PYMIS metalmeccánicas. Finalmente, y con base en el modelo Sistema de innovación para PYMIS metalmeccánicas e incorporando el capital clave: el ser humano, a través de sus dimensiones: inteligencia física, inteligencia mental-emocional e inteligencia espiritual, emergieron las categorías y sub categorías en el proceso de investigación, entre ellas: estado físico, exámenes de salud, creatividad, relaciones interpersonales, motivación, autonomía, comunicación, experiencia, adaptación a los cambios, procedimientos establecidos, capacitación, empatía, valores, voz interior y sentido de servicio, a través de la cooperación y la colaboración, además del beneficio colectivo.

Palabras clave: Innovación tecnológica, inteligencia física, inteligencia mental- emocional, inteligencia espiritual, PYMIS.

EMERGENT CATEGORIES IN THE PROCESS OF TECHNOLOGICAL INNOVATION BASED ON THE DIMENSIONS OF BEING

ABSTRACT. The purpose of this research is to construct new categories in the process of technological innovation for small and medium industries (SMIs) in the metalworking sector , based on the dimensions of the human being : physical , mental , emotional and spiritual. The work is framed within the qualitative paradigm, under the phenomenological method. The research route was developed in four stages: information, description, settings and discussion of results. The techniques used are document analysis, observation, interview and recording. Research subjects are nine people (operators, supervisors and managers), with a minimum of ten years of experience SMI metalworking and workers. Finally, based on the system model of innovation for metalworking SMIs and incorporating key asset: the human being, through its dimensions: physical intelligence, mental, emotional intelligence and spiritual intelligence, I emerged categories and sub categories in the process research, including: fitness, health screenings, creativity, interpersonal relationships, motivation, autonomy, communication, experience, adaptability to change, established procedures, training, empathy, values, inner voice and sense of service, through cooperation and collaboration, in addition to the collective benefit.

Keywords: Technological innovation, physical intelligence, mental-emotional intelligence, spiritual intelligence, SMIs.

1. INTRODUCCIÓN

Los cambios ocurridos en las últimas décadas, entre los que destacan la creciente interconexión de las economías nacionales y el elevado ritmo de progreso técnico y su amplia difusión, han propiciado el paso hacia el énfasis en la utilización de ideas, conocimientos, innovación y tecnología como factores de producción impulsores del proceso de crecimiento de la renta y el empleo.

A su vez, las empresas en este nuevo entorno económico competitivo, específicamente las pequeñas y medianas industrias (PYMIS), deben buscar nuevas formas y mecanismos de salidas que les permitan aumentar sus potencialidades y convertirse en unidades competitivas. De allí la importancia de la propuesta de esta investigación doctoral que tiene como propósito desarrollar un constructo teórico del proceso de innovación tecnológica para las pequeñas y medianas industrias del sector metalmeccánico, basado en las dimensiones del ser humano: física, mental-emocional y espiritual, el cual se fundamentó bajo el paradigma cualitativo y cuyo origen parte del modelo del sistema de innovación propuesto en el 2009, presentado como tesis doctoral en la Universidad Politécnica de Madrid y definido bajo el paradigma cuantitativo. Sobre este particular, se destaca que en la literatura no ha sido suficientemente estudiado el proceso de innovación tecnológica basado en las dimensiones del Ser humano, hecho por el cual las autoras deciden ahondar en dichos aspectos y por ende optimizar la propuesta de su investigación previa.

En vista de que la naturaleza del ser humano es la unión de espíritu, alma, mente y cuerpo y necesitamos de todas las esferas de nuestro ser para una existencia equilibrada, se debe considerar este paradigma para aprovechar el talento, la creatividad y el ingenio de las personas. Por otro lado, aunque no se pueden separar dichas esferas, se hace necesario desglosarlas para efectos de la investigación de manera de poder transitar y comprender mejor la complejidad de su integralidad frente al proceso de innovación tecnológica.

Según Goleman [1], las investigaciones que, a lo largo de varias décadas, han tratado de rastrear los talentos de los trabajadores destacados nos indican que existen dos habilidades que, si bien tenían relativamente poca importancia para el éxito en la década de los setenta, se han vuelto cruciales en los noventa: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a los cambios. Pero, aparte de éstas, existe un conjunto nuevo de capacidades que están comenzando a perfilarse como rasgos específicos de estos trabajadores, entre las que destacan la capacidad de servir de

catalizador del cambio y el aprovechamiento de la diversidad. Así que, nuevos retos exigen nuevos talentos. Agrega además, que en el nuevo entorno laboral, con su énfasis en la flexibilidad, los equipos y la fuerte orientación hacia el servicio, las competencias emocionales resultarán cada vez más decisivas para alcanzar la excelencia en cualquier trabajo y en cualquier país del mundo.

Por otra parte, desde el punto de vista de Carril [2], es el momento de dar paso a la inteligencia espiritual dentro de las empresas y de profundizar en conceptos como la felicidad de los empleados. Señalando, que puede alcanzarse en las organizaciones la combinación entre el logro de objetivos y el equilibrio personal, emocional y espiritual.

Dentro de esta perspectiva, la inteligencia espiritual nos permite conducir bien la propia vida, tomando el control y la responsabilidad de los pensamientos, sentimientos, acciones y valores, decidiendo la manera de responder a los eventos de la vida. Por tanto, esta inteligencia representa reconocer y valorar la vida misma, plasmándose en acciones de respeto, amor incondicional y paz interior y exterior.

Como resultado de lo anteriormente expuesto, la propuesta de la investigación se enmarca dentro del paradigma cualitativo, bajo el método fenomenológico, intentando comprender los fenómenos desde el punto de vista del protagonista y reconociendo que no existen conocimientos estrictamente objetivos y que por ende, la realidad social es subjetiva. A su vez, se admite que el conocimiento es el resultado de la interacción entre el sujeto y el objeto de investigación, y que el significado de la realidad se construye, no se descubre. El método que se utilizará, como se mencionó anteriormente, está basado en el enfoque fenomenológico, ya que se estudiarán los fenómenos tal y como son experimentados por el hombre.

Con respecto a la selección de los sujetos de investigación se aplicaron tres criterios: en primer lugar, su ubicación en el sector de las PYMIS metalmecánicas; en segundo lugar, que se evidenciara la innovación en la industria y por último, que el actor social tuviese una experiencia profesional de mínimo 10 años. De acuerdo a estos criterios, se seleccionaron nueve actores: tres gerentes, tres supervisores y tres operarios, cuyo campo de actuación laboral son PYMIS metalmecánicas, como casos más significativos.

Finalmente, el trabajo se estructura en metodología, resultados y análisis, conclusiones y referencias bibliográficas.

2. METODOLOGÍA

Esta investigación se fundamenta en el paradigma cualitativo. De esta manera, según M. Martínez [3], la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. El paradigma cualitativo cuenta con una teoría que reflexiona sobre la práctica, intenta comprender los fenómenos desde el punto de vista del protagonista y profundiza en los elementos subjetivos que componen el problema a estudiar (Icart, Fuentelsaz y Pulpón) [4]. Procedimiento de la Investigación.

Fase 0. Etapa previa: involucra el estudio del estado del arte, de los referentes teóricos y de las bases legales.

Fase I. Etapa descriptiva: elección de la técnica: la observación fenomenológica se realiza mediante una entrevista, para lo cual se diseña un guión de preguntas el cual se graba para facilitar el análisis y la comprensión, realización de la entrevista y elaboración de la descripción protocolar.

Fase II. Etapa de configuración: lectura general de la descripción de cada protocolo y delimitación de las unidades temáticas naturales, determinación del tema central que domina cada unidad temática y expresarlos en lenguaje científico, integración de todos los temas centrales y descripción general.

Fase III. Discusión de los resultados: se relacionan los resultados obtenidos en la investigación con las conclusiones de otros investigadores a efectos de comparar, contraponer y entender las posibles diferencias.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Luego de llevar a cabo la etapa descriptiva y la etapa de configuración, las categorías que emergieron se muestran en la figura 1.

De acuerdo a las afirmaciones dadas por todos los informantes, se destaca el hecho de que la innovación está vinculada al progreso. A este respecto las autoras señalan que la innovación es uno de los motores del progreso, y al igual que Varela [5], estipula que la mayoría de las acciones innovadoras han estado orientadas por algunos objetivos vitales de nuestras sociedades, tales como: progreso, mejora del nivel de vida, generación de empleo y felicidad, entre otros aspectos.

De esta forma, analizando los diferentes tipos de respuestas obtenidas por los entrevistados se presenta, la importancia de la innovación para las PYMIS, argumentándose a través de las siguientes aseveraciones:

- La empresa que no se enrumbe en esa dirección desaparece, porque tiene muchos retos que enfrentar.
- Siempre que se habla de innovación se habla de desarrollo. “Todo lo que tenga que ver con innovación y con desarrollo es bueno”.
- La innovación es importante porque permite mejorar los procesos productivos y cada día encontrar, a través de la investigación y el desarrollo, nuevas maneras de adaptar los procedimientos de manera que sean más eficientes y más efectivos.

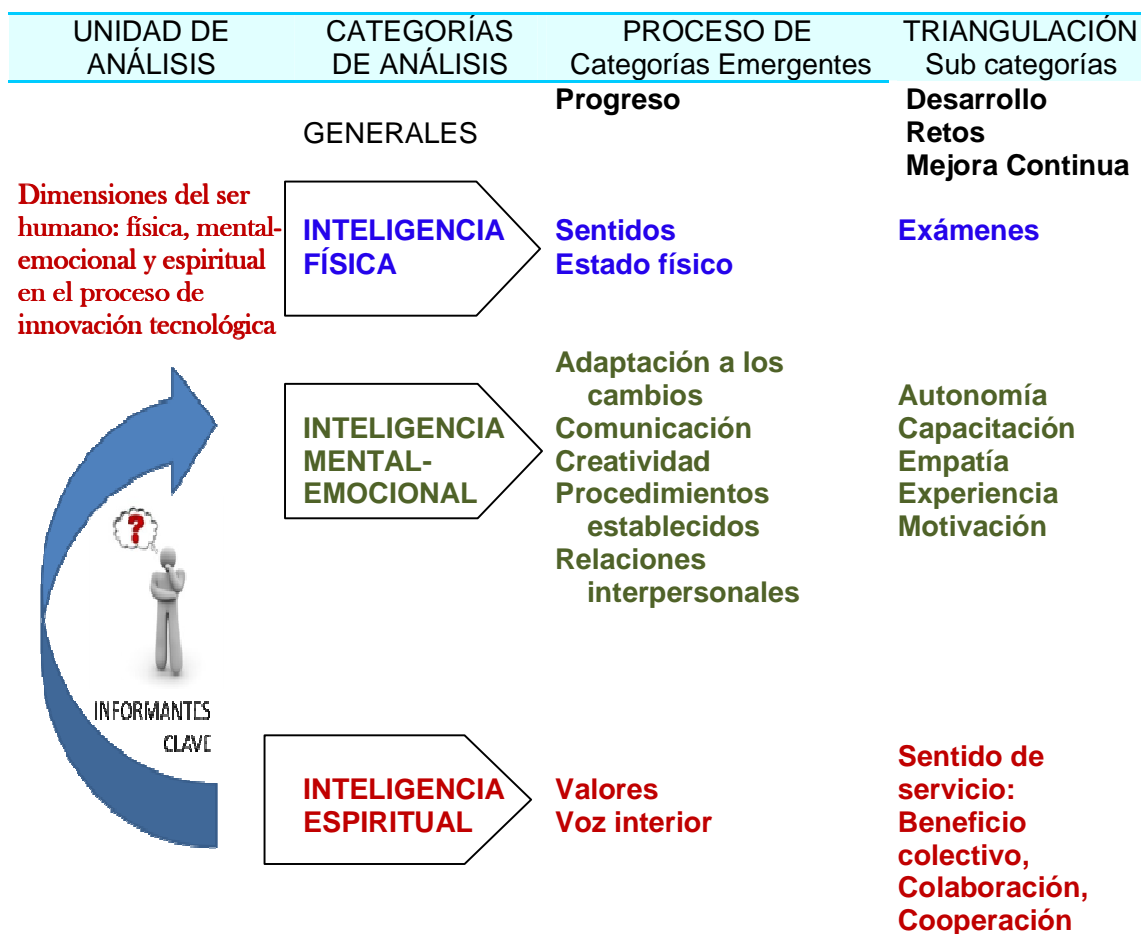


FIGURA 1. Categorías y Sub categorías emergentes

Por otro lado, cuando se estudia la inteligencia física, una de las categorías emergentes son los sentidos, los cuales nos permiten relacionarnos con nuestro entorno. De esta forma los informantes, señalan que los sentidos más utilizados son la vista, el tacto y el oído. La vista es necesaria para observar y comparar la forma de las piezas que se diseñan y realizan; el tacto, al tomar y palpar la textura de las piezas y el oído, al reconocer cualquier sonido que se produzca en la fabricación de piezas. En menor proporción se utilizan el olfato, para percibir los olores, en caso de algún desperfecto en alguna máquina y el gusto no es usado.

Estado Físico.

Tener un buen estado físico significa poder realizar actividad física, sentir energía y tener fuerza para sentirse mejor. Un buen nivel físico, permite a una persona gozar de mejor salud, con respecto a una persona más sedentaria y, además, reduce el riesgo de sufrir enfermedades determinadas (Ketterer) [6]. Agrega igualmente, que hay que tener en cuenta que hacer pequeños cambios en el estilo de vida, puede traer grandes beneficios para quienes busquen un mejor estado físico. Asimismo, Kater [7], señala que la actividad física alivia la tensión, mejora el sueño, mejora la confianza en sí mismo y reduce la depresión y la ansiedad. Desde esta panorámica, se señala que el buen estado físico es un aspecto que al ser considerado por las organizaciones, puede potenciar el nivel creativo de sus empleados, además de contribuir a la creación de un clima de trabajo armonioso.

Exámenes.

Con respecto a los exámenes, siendo ésta una sub categoría, el marco legal venezolano se ampara en la LOPCYMAT [8], y su reglamento parcial [9]. La LOPCYMAT [8], señala en el artículo 53, numeral 10, que es un derecho del trabajador “Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros”. Estos elementos se profundizan en el reglamento parcial [9], de esta Ley, cuando en el artículo 27 se aclara que se consideran exámenes de salud periódicos, el examen preempleo, prevacacional, postvacacional, de egreso y aquellos pertinentes a la exposición a los factores de riesgos. De esta forma, queda entendido, según lo han expresado los informantes clave, que las PYMIS metalmecánicas cumplen con la realización de los exámenes de salud preventivos estipulados en la Ley.

Adaptación a los cambios.

El éxito de una organización en gran medida, depende de su capacidad de adaptación a los cambios, y del aprendizaje que se produce como consecuencia de los mismos, pero ello no se puede conseguir si las personas no pasan de ser pasivos ante éstos, a auténticos protagonistas implicados y comprometidos con los mismos (Ronco y Lladó) [10]. Por ello, según las autoras, es de suma importancia que todas las personas involucradas con los cambios en las PYMIS metalmecánicas sean tomadas en cuenta para minimizar la resistencia al cambio, y con ello una

actitud negativa hacia éstos, es decir, lograr la participación activa del personal en el proceso de cambio permitirá la fluidez del proceso.

Comunicación.

Esta categoría emergente, es un proceso donde se pretende un entendimiento entre las partes involucradas y se refuerza a través de la retroalimentación. Asimismo, la comunicación puede ser tanto dentro de la empresa, como con el exterior y ambas tienen un impacto en el proceso de innovación, es decir, tendrá repercusión tanto en el clima laboral interno, como en la proyección de la PYMI. Al respecto, se enfocará en la comunicación intrapymis, la cual, según Puyal [11], es un instrumento de cambio, ya que permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.

A su vez, los trabajadores necesitan estar informados para sentirse parte activa de la industria y debe ser reconocida su contribución, favoreciendo las iniciativas, la creatividad e innovación, convirtiéndose éste en un factor de integración, motivación y desarrollo personal. De igual modo, Yagosesky [12], destaca que para mejorar el lenguaje y desarrollar optimismo, hay que detectar y suprimir toda negatividad de la conversación y del pensamiento.

Creatividad.

La creatividad, para las autoras, es uno de los pasos iniciales en el proceso de innovación, y para que se logre llevar a buen término es necesario fomentar la participación de todo el personal de las PYMIS, que éstos se sientan motivados y tengan la confianza de exponer sus ideas, sin que sean criticados, e independientemente de su experiencia. De esta forma, el intercambio de ideas generará un clima que reforzará las relaciones interpersonales, la autonomía, la comunicación y minimizará la resistencia al cambio.

Menchén [13], reseña que la creatividad no sólo puede explicarse por procesos conscientes, también se producen procesos mentales de forma inconsciente. El trabajador debe llegar a ser consciente de que tiene necesidad de crear, de solucionar un problema o exteriorizar algunas ideas que está generando. Un clima facilitador estimula la creatividad, mientras que un contexto riguroso puede bloquearla.

En tal sentido, Rodríguez [14], especifica que la clave de la creatividad empresarial consiste en cuatro puntos: definir objetivos y estrategias para programarse hacia valores muy motivantes, poner mucha energía y entusiasmo en la tarea de manera tal de minimizar los miedos a fallar, prepararse permanentemente en el campo profesional, y por último comprometerse con el emprendimiento.

Procedimientos establecidos.

Se reconoce que se parte de los viejos conceptos, productos o procesos para dar lugar a la innovación. Es por ello que, las industrias deben seguir aplicando procesos de mejora sistemática más aún cuando se tienen procedimientos establecidos. Y reforzando este planteamiento, el Centro Europeo de Empresas e Innovación CEEI Galicia [15], señala que aún cuando las organizaciones tengan éxito, el trabajo siempre se debe orientar hacia la mejora, por ello es necesario aplicar la Mejora Continua, para evitar quedar atrapados en los moldes que dieron origen a los éxitos del pasado. Por consiguiente, se puede aplicar una estrategia de reducción de costos y tiempos de respuesta y mejora de los índices de satisfacción de los clientes, que implica el aprendizaje continuo de los miembros de las industrias, el seguimiento de una cultura empresarial determinada y la participación activa de todo el personal, involucrando la creatividad y la innovación.

Relaciones interpersonales.

Bajo la concepción que el ser humano es un ser social, para las autoras, el buen manejo de las relaciones interpersonales es un elemento que facilita el proceso creativo a través de la comunicación y del intercambio de experiencias, necesidades, intereses, valores y conocimientos.

Algunas características que propician unas buenas relaciones interpersonales, están determinadas por: manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo de equipo (Villafaña) [16].

Autonomía.

Según Garzón [17], la autonomía se refiere a la libertad, en cuanto a la capacidad de elegir entre posibilidades, de ser actor responsable de sus propios actos. Para las autoras, en el proceso

de innovación debe existir cierto grado de autonomía para poder generar espacios de libertad donde el trabajador pueda aflorar su proceso creativo y de esa forma mejorar la productividad desde cada puesto de trabajo y, por ende, la competitividad de las PYMIS metalmecánicas. De esta forma, se puede autorizar la toma de decisiones autónomas en ciertas partes del proceso, siempre y cuando se apunte al logro de los objetivos (eficacia) con el mejor aprovechamiento de los recursos (eficiencia).

Capacitación.

Es indudable, que la capacitación incrementa los conocimientos y habilidades técnicas repercutiendo en la capacidad de innovación organizacional y, además puede ir mucho más allá, tal es el caso de mejorar la calidad de vida del personal; y sobre todo, cuando el conocimiento permite desarrollar habilidades para realizar mejor el trabajo y apoyar en la solución de los problemas.

Empatía.

Según Goleman [18], la empatía es ponerse en lugar del otro, y nos permite reconocer y entender las emociones de los demás. En ese caso, el interlocutor se coloca en el lugar del otro, viendo la situación desde su punto de vista, pero no quiere decir que comparta sus opiniones. Una persona empática es capaz de leer y entender el lenguaje corporal del otro.

Experiencia.

Para Carballo [19], la experiencia, la realidad, la acción de experimentar, es la antesala de la innovación. Asimismo, las autoras plantean que las PYMIS pueden influir en la experiencia que tienen sus trabajadores, a través de la capacitación, la orientación y la participación hacia el proceso de innovación, por tanto, la experiencia puede influir positivamente en este proceso cuando es canalizada apropiadamente e induciendo un clima de libertad en la generación de ideas.

Motivación.

A este respecto, se apoyan los planteamientos de Yagosesky [12], donde resalta que las personas optimistas tienden a usar más su potencial, muestran una mayor creatividad, más

iniciativa y perseverancia, logran más fácilmente lo que se proponen, no aceptan los errores o derrotas como fracasos definitivos, aprenden de sus experiencias, son más saludables, y suelen ser más flexibles, audaces y entusiastas. De hecho, pueden ver sus vidas como una gran oportunidad, y viven automotivadas. De igual modo, Villafaña [16], manifiesta que al utilizar las preferencias más profundas la persona se orienta a través de ellas, y la faculta a tomar iniciativas y avanza hacia objetivos.

Valores.

La gente de tendencia bondadosa tiende a mostrar sincera una disposición de crear bienestar para los demás, ya sea porque esa es su condición innata o lo aprendió en un proceso de formación educativa formal o no, en valores morales o espirituales como: la tolerancia, la empatía, la compasión o la solidaridad (Yagosesky) [20]. Para las autoras, estos valores, además de la pertenencia (sentir las PYMIS como suya) vienen a reforzar el proceso de innovación cuando las PYMIS, a través del postulado de los mismos, busquen orientar la vida de su personal y se manifiesten, por medio de su quehacer, en el día a día.

Sobre este particular, Carballo [19] señala cuatro valores críticos: respeto, responsabilidad, mejora continua y calidad. El respeto lo asocia al cliente, la responsabilidad al trabajo con cierta autonomía, pero con objetivos concretos, la mejora continua es un valor cultural que puede ser aprendido y desarrollado y conduce a la innovación, y por último la calidad se deriva de los procesos.

Voz interior.

La actividad espiritual está dirigida hacia algo trascendente, no humano, que reconoce los límites de lo humano (Martínez) [21]. El hombre espiritual sabe que el amor es la base de todas las cosas. El amor espiritual es el amor altruista, el amor al Alma. Éste configura la base de la autorrealización y aquello que se denomina autoestima es la capacidad de amor auténtico hacia uno mismo. No se trata de un amor vanidoso ni orgulloso, es la aceptación de las limitaciones y grandezas propias. Aquello que llamamos amor inteligente, que es la cualidad de aceptación de uno mismo, y por ende, de los demás. El conocimiento espiritual parte del corazón y vuelve a él. Sólo el espíritu bañado de amor, llega al conocimiento de lo verdadero, a través de nuestra Voz interior.

La autorrealización es definida por Maslow [22], como la realización creciente de las potencialidades, capacidades y talentos; como cumplimiento de la misión o vocación; como conocimiento y aceptación más plenos de la naturaleza intrínseca propia. Del mismo modo expone como cualidades de las personas autorrealizadas, las siguientes: una percepción superior de la realidad, una mayor aceptación de uno mismo, de los demás y de la naturaleza, una mayor espontaneidad, una mayor capacidad de enfoque de los problemas, una mayor autonomía, una mayor riqueza de reacción emocional, un mejoramiento en las relaciones interpersonales, una mayor creatividad y algunos cambios en la escala de valores propia.

Sentido de servicio: Colaboración, Cooperación.

Muchas empresas quieren innovar, pero no entienden la importancia de la colaboración para hacer que esto sea posible (IBM) [23]. La colaboración está asociada con la necesidad de servir a los demás. Las personas con espíritu de servicio tienen rectitud en sus intenciones y saben distinguir cuando existe una necesidad real. Algunos empleados pueden considerar, por ejemplo, que la colaboración es un trabajo extra. Pero el empleado innovador sabe que la colaboración es precisamente lo principal del trabajo.

En tal sentido, Menchén [13] aclara que nuevos compromisos se han de incorporar en las organizaciones, en la que deben figurar términos como innovar, entusiasmar, compartir, integrar, sincronizar y todas las tareas relacionadas con redes interactivas. Y para conseguir ese entusiasmo es necesario aprender a trabajar en equipo. Sucede algo maravilloso cuando un grupo de personas con talento se unen: cada individuo transmite energía a los otros, les enseña y aprende de ellos. Esto no significa que el trabajo individual quede descartado en las organizaciones.

De igual modo, la cooperación trae consigo el beneficio mutuo en las relaciones interpersonales y está acompañada de valores esenciales tales como respeto, solidaridad, consideración, participación, trabajo en equipo, entre otros. A tal efecto, puede usarse como una estrategia para aprovechar los talentos individuales y los colectivos para el desarrollo del proceso de innovación en las PYMIS metalmeccánicas. La cooperación puede verse reflejada entre los trabajadores, entre los departamentos y con otras industrias.

4. CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados, los informantes clave destacan, al considerar la inteligencia física para el proceso de innovación tecnológica, la utilización de los sentidos, especialmente la vista, el tacto, el oído y el olfato, mientras que el gusto no es utilizado en este caso particular; la práctica de exámenes de salud preventivos especificados en la Ley y el buen estado físico de las personas, como potenciadores del nivel creativo del personal en las industrias.

Con respecto a los elementos de la inteligencia mental-emocional, para lograr reforzar el proceso de innovación tecnológica en las PYMIS metalmecánicas del Estado Lara, se subrayan: la adaptación a los cambios, la comunicación, la creatividad, los procedimientos establecidos y las relaciones interpersonales, y adicionalmente la autonomía, la capacitación, la empatía, la experiencia y la motivación.

De la misma manera, la inteligencia espiritual en el proceso de innovación tecnológica, para los informantes clave, va de la mano con los valores, la voz interior y el sentido de servicio, incluyendo la colaboración y la cooperación, además del beneficio colectivo, y por sobre todo se pone en evidencia que esta inteligencia superior envuelve a la inteligencia física y a la inteligencia mental-emocional, donde el ser humano como creador consigue una enorme capacidad y talento, así como fue revelado por uno de nuestros sujetos de investigación: “Si estás conectado con Dios, tu creación es infinita”.

REFERENCIAS

- [1] Goleman, D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España. Editorial Kairós, SA. 1999
- [2] Carril, J. Zen Coaching: un nuevo método que funde la cultura oriental y occidental para potenciar al máximo tu vida profesional y personal. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. 2008.
- [3] Martínez Miguélez., M. La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista IIPSI*, 9 (1), 123-146. 2006.
- [4] Icart, M. Y.; Fuentelsaz, C. y Pulpón, A. Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. España. Ediciones de la Universidad de Barcelona. 2006.

- [5] Varela, R. Innovación Empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas. Bogotá, Colombia. Pearson Educación. 2001.
- [6] Ketterer, Gunther. Secretos para mantener un buen estado físico. 2010. [consulta el 05/03/2012]. Disponible en: <http://www.sanar.org/vida-sana/mantener-buen-estado-fisico>. 2010.
- [7] Kater, K. Las personas de verdad son de todas las tallas. Colombia. Editorial Norma. 2006.
- [8] Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT. Caracas, Venezuela: Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236 del 26 de julio de 2005.
- [9] Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Caracas, Venezuela: Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.596 del 3 enero de 2007.
- [10] Ronco, E. y Lladó, E. Aprender a Gestionar el Cambio. España. Ediciones PAIDÓS Ibérica, S.A. 2000.
- [11] Puyal, E. La comunicación interna y externa en la empresa. 2001. [consulta el 08/04/2012]. España. Universidad de Zaragoza. Disponible en <http://www.5campus.com/leccion/comui>
- [12] Yagosesky, R. La Actitud Mental Positiva. 2012. [consulta el 22/03/2012]. Disponible en: http://www.laexcelencia.com/asp/public_articles_show2.aspx?i=522
- [13] Menchén, F. La creatividad y las nuevas tecnologías en las organizaciones modernas. Argentina. Ediciones Díaz De Santos. 2009.
- [14] Rodríguez, M. Creatividad en la empresa. (2da ed.). México. Editorial Pax México. 2002.
- [15] Centro Europeo de Empresas e Innovación CEEI. Innovación empresarial. Manuales prácticos de la PYME. Galicia, España. CEEI. 2010.
- [16] Villafaña, R. Creatividad e innovación empresarial. 2009. [consulta el 12/02/2012]. Disponible en: <http://inn-edu.com/Innovacion/CreatividadInnovacion.pdf>
- [17] Garzón, M. Modelo intraemprendedor para la innovación. Colombia. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2005.
- [18] Goleman, D. La Inteligencia Emocional. Uruguay. Ediciones ZETA. 1995.
- [19] Carballo, R. Innovación y gestión del conocimiento. Madrid. Ediciones Díaz De Santos. 2006.

- [20] Yagosesky, R. La Práctica de la Bondad. 2010. [consulta el 15/03/2012]. Disponible en: http://www.laexcelencia.com/aspx/public_articles_show3.aspx?i=428
- [21] Martínez Sánchez., J. Buscando la paz interior. Una Guía para el Crecimiento Espiritual. España. Ediciones LULU. 2008.
- [22] Maslow, A. El Hombre Autorrealizado: Hacia una Psicología del Ser (Ramon Ribé, trad). 17ma edición. Barcelona, España. Editorial Kairós, SA. 2007.
- [23] IBM. La nueva colaboración: facilitar la innovación, transformar el lugar de trabajo. 2008. [consulta el 01/03/2012]. Disponible en: http://www-05.ibm.com/services/es/cio/pdf/CIO_Series_0504.pdf