

CONTRALORÍA DEL ESTADO COJEDES: ORGANIZACIÓN INTELIGENTE DESDE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

(COMPTROLLER OF THE STATE COJEDES: INTELLIGENT ORGANIZATION FROM ORGANIZATIONAL CULTURE)

Orlys Yoryeth Inojosa Palacios

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ), MSc. en Gerencia Pública (UNELLEZ), Abogada (UNELLEZ), Contadora Pública (UNA). Directora de Control Posterior Contraloría Municipal Rómulo Gallegos, Miembro del GCI “Construcción de Saberes en la Gerencia Avanzada. San Carlos, Cojedes. Venezuela. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8836-5340>. inojosaorlys@gmail.com

Autor de correspondencia: Orlys Inojosa. Email: inojosaorlys@gmail.com

Recibido: 06/11/2023 **Admitido:** 25/05/2024

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad científica generar una aproximación teórica de la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente dentro de la cultura organizacional. Metodológicamente se enmarcó en el paradigma interpretativo bajo un enfoque cualitativo fenomenológico- hermenéutico. Para la recolección de la información aplique la técnica de la entrevista y como instrumento la entrevista semi-estructurada a 3 informantes claves. Los hallazgos encontrados emergieron un total de 4 categorías filosofía de gestión, identidad, axiología e inducción. Reflexionando desde un orden axiológico se fundamenta en los valores para alcanzar una transformación eficaz y eficiente y obtener el ciudadano modelo arraigado en valores y principios con conciencia y de capacidad multiplicadora que integren la personalidad organizacional integrando comportamientos, liderazgo, desempeño, colaboradores, clientes, proveedores, relaciones, entre otros. Igualmente, desde un orden epistemológico, se constituye en nuevo conocimiento a través de las construcciones subjetivas e intersubjetivas, intangibles, de significados y significantes de la contraloría como organización inteligente para dar respuesta a los retos del contexto y un orden ontológico requiere del estudio del medio ambiente indispensables para conocer su desarrollo, comprensión, interpretación y desarrollo.

Palabras clave: organización inteligente, cultura organizacional y aprendizaje organizacional.

ABSTRACT

The scientific purpose of this article is to generate a theoretical approach to the Comptroller's Office of the Cojedes state as an intelligent organization within the organizational culture. Methodologically, it was framed in the interpretive paradigm under a qualitative phenomenological-hermeneutic approach. To collect the information, I applied the interview technique and as an instrument the semi-structured interview with 3 key informants. The findings emerged a total of 4 categories management philosophy, identity, axiology and induction. Reflecting from an axiological order, it is based on values to achieve an effective and efficient transformation and obtain the model citizen rooted in values and principles with awareness and multiplier capacity that integrate the organizational personality by integrating behaviors, leadership, performance, collaborators, clients, suppliers., relationships, among others. Likewise, from an epistemological order, new knowledge is constituted through the subjective and intersubjective, intangible constructions of meanings and signifiers of the comptroller's office as an intelligent organization to respond to the challenges of the context and an ontological order requires the study of the environment. essential environment to know its development, understanding, interpretation and development.

Keywords: intelligent organization, organizational culture and organizational learning.

INTRODUCCIÓN

Ante la necesidad de gestionar el cambio y de promover la mejora continua, las teorías han ido ofreciendo distinto modelo de organizaciones y soluciones; estos se han enfocado desde diferentes visiones de la realidad y por tanto su impacto ha sido heterogéneo. Es por ello, que la respuesta que propone la organización inteligente a la necesidad de ser competitivos en este entorno, es la de plantear nuevos retos cada día, donde el conocimiento es un factor clave, es el aprendizaje a todos los niveles. De allí que el concepto de organización inteligente – organización que aprende, está hoy en una clara fase de expansión y de aplicación experimental en todo el mundo. En este tipo de organizaciones no solo existe la posibilidad de crear y transferir el conocimiento; sino de modificar aptitudes y formas de hacer sobre la base de un nuevo conocimiento (Garvin 2000).

Por otra parte, todo lo anterior permite contar con un sistema de información gerencial que le sirva de apoyo en las gestiones administrativas, generando cambios en la cultura organizacional, promoviendo la productividad en el talento humano, facilitando la flexibilidad de tiempo y espacio laboral, por cuanto consiente el acceso a datos e información de forma remota y segura, haciendo más eficientes las actividades cuando es requerido realizar cualquier tipo de trabajo; en especial los trabajos a distancia, que es una modalidad novedosas de cara a la aparición de la pandemia Mundial Covid 19, donde cada día se

observan resultados favorables, y se da respuesta ante cualquier situación que se presente, se toman las mejores decisiones que garanticen la operatividad, productividad lo que garantiza la prevalencia en el tiempo de la misma.

Desde la plataforma gerencial venezolana, es necesario hacer una crítica al sistema organizacional, en términos generales desde una visión clásica, científica, lejos de lo que pudiese ser una organización inteligente; allí se nota el anclaje a una visión mecanicista, prácticas gerenciales de perfil racionalistas, con patrones burocráticos de acción deterministas, de carácter jerárquico, normalizado y rígido. Ahora bien, la visión de las organizaciones inteligente, está marcada por la situación de dificultad del país, por el contexto de crisis económica que viene afectando al mismo, donde se ha apreciado un descenso en las ofertas laborales y disminución en los salarios, aunado a escenarios de índole política, económicas, social, seguridad jurídica, de salubridad.

En este contexto, los individuos de esas organizaciones asumieron nuevas actitudes y aptitudes. Entonces el talento humano está llamado a constituir el eje medular de dichos procesos y objetivo central hacia el cual están dirigidas las estrategias, tareas e inversiones donde el conocimiento representa uno de los activos más significativos e incidentes en dicha transformación. Sin embargo, a pesar de todo el esfuerzo realizado es mucho lo que queda por hacer, y obstáculos que superar. También se

puede agregar que las empresas se les hace difícil encontrar socios estratégicos que sean proveedores de conocimiento, no tienen bien resuelta la ecuación de conocimiento interno versus conocimiento externo; incluso los proveedores de conocimiento externos, son en ocasiones vistos como una amenaza por parte de los equipos internos. Por ende, para enfrentar con éxito todo este escenario, desde el punto de vista gerencial, y comprendiendo lo que allí está sucediendo, hay que orientar la reflexión hacia la edificación de una nueva forma de pensamiento sistémico, un nuevo concepto organizativo, es necesario reinventarse, implementar la búsqueda de nuevos paradigmas de dirección y de liderazgo que nos permitan sobrevivir y progresar en este milenio, enfrentando con responsabilidad la incertidumbre, los desafíos del entorno.

En pocas palabras, debe darse el valor a la esencia misma del ser, cuando nos acercamos al ser, estamos pendiente o estamos viendo que es lo que realmente necesita, que no es solamente el valor monetario, sino también la comprensión, el amor, compañerismo, la fraternidad, valores que son implícitos y que son necesarios en cada ser humano y dentro de una organización. Por lo antes expuesto, este trabajo de investigación, busca develar el sentido y el significativo que le otorgan los servidores públicos a la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente dentro de la cultura organizacional, dilucidar los constructos teóricos y elementos de

la organización inteligente presentes en la Contraloría del estado Cojedes, generar una aproximación teórica de la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente dentro de la cultura organizacional.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En precedentes anteriores se mencionan a Córdova, (2020), en su, trabajo titulado “La organización Inteligente: Una mirada hacia la estabilidad empresarial”, cuyo objetivo fue analizar las ventajas de la implementación de una organización inteligente en el desarrollo empresarial. El estudio fue fundamento en un enfoque cualitativo de tipo documental, la recolección de información fue realizada a través de la búsqueda de información referente al tema de organizaciones inteligentes en Google Académico, Scopus, Web of Science y Crossref. Concluye que, a pesar del alto grado de dificultad que representa lograr formar una organización inteligente, esto no es más que una inversión, la cual es necesaria para lograr el objetivo final que es mantenerse vigentes dentro del mercado nacional e internacional, desarrollando de esta manera una ventaja competitiva sobre la competencia.

Igualmente, Uria y Rodríguez-Cruz (2019), en su estudio titulado “Inteligencia Organizacional: aproximación teórica a su concepción y desarrollo”, cuyo objetivo fue identificar y esclarecer las bases teóricas y metodológicas que influyeron en el desarrollo de las organizaciones inteligentes y sus procesos

particulares. El estudio se enmarcó en análisis documental. Concluyeron que la organización inteligente constituye una capacidad organizacional que se desarrolla a partir de un conjunto de procesos específicos y elementos particulares que, sin su adecuada articulación, no pueden obtener.

Asimismo, Angulo (2017), en su trabajo titulado “Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional una visión integral”, tuvo propósito ofrecer un marco de referencia integrado de la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional. Los resultados obtenidos reflejaron que deben realizar esfuerzos permanentes para lograr su direccionamiento, en búsqueda de ventajas competitivas y del valor agregado que estos representan para su desarrollo. Concluye que se procura generar procesos facilitadores del aprendizaje organizacional a través de prácticas dinámicas que privilegien los capitales humanos, organizativo y relacional, que actúan de manera sinérgica para la configuración de organizaciones inteligentes que aseguran su sostenibilidad.

Organizaciones inteligentes

Actualmente, se perciben en torno a la gestión del cambio y el conocimiento como aquellas que han destinado una mayor atención a la tecnología del conocimiento como factor de producción (Barceló, 2001), considerando al personal como un ente pensante que contribuye a la ventaja competitiva de la empresa. Las

organizaciones inteligentes desarrollan la capacidad de adaptarse y cambiar continuamente hasta lograr ventajas competitivas (Robbins & Coulter, 2010); es fundamental que estas empresas tengan un sólido desarrollo en sus diferentes niveles y áreas para atender esfuerzos internos que fortalezcan sus competencias y generen una cultura de aprendizaje, que les permitirá responder competitivamente a los retos del entorno (Llano, 2009).

Dasgupta (2012) integra siete variables con las cuales enmarca los enfoques de una empresa que aprende: 1) el aprendizaje organizacional, 2) el aprendizaje individual, 3) el de sistemas y procesos, 4) la cultura, 5) la memoria organizacional para recuperar el aprendizaje, 6) la mejora continua, y 7) la creatividad e innovación. Como puede verse en las organizaciones inteligentes aprender es una actividad cognitiva y de procesos de información permanente (Alcover & Gil, 2002) que involucra a cada miembro de la empresa y se conjuga en un proceso colectivo entre los grupos y la misma organización. Las organizaciones inteligentes crean un clima de trabajo donde los procesos permiten a todos los miembros aprender de forma consciente de su trabajo Garratt (2000).

Aprendizaje organizacional

Es un proceso que permite adquirir conocimientos y capacidades únicas, para resolver problemas y actuar a favor del crecimiento y progreso de una empresa (Arbaiza, 2002) aprovechando medio

tecnológicos existentes; este aprendizaje se verá enriquecido cuando los individuos y la misma organización interactúan mutuamente con la finalidad de desarrollar capacidades y talentos entre los miembros, además de tener una Visión compartida basada en entendimientos personales como resultado de una permanente comunicación (Obeso, 2003).

Teorías de la gestión de cambio

Existen diversas teorías y modelos para una adecuada gestión del cambio, en este post encontraras un resumen de 5 Teorías de Gestión del Cambio siendo las siguientes:

- Liderazgo adaptativo: señala que hay 2 tipos de problemas o desafíos, los técnicos y los adaptativos; y que el mayor problema de los líderes es no saber reconocer la diferencia entre ellos.

- Mirada sistémica: Un sistema por definición está compuesto de partes o elementos interrelacionados. Esto se aplica a todos los sistemas mecánicos, biológicos y sociales. Todos los sistemas deben tener más de dos elementos y estos a su vez estar interconectados, una mirada sistémica te ayuda a entender la causa y efecto cómo un ciclo y no como una “verdad lineal”.

- 8 pasos Kotter: Antes de intentar que las personas modifiquen su comportamiento hay que considerar el marco de referencia del que ellas están

partiendo. Se pueden presentar muchos datos de la realidad, pero para que les encontremos sentido tienen que compatibilizar con lo que ya se encuentra en la mente de las personas. Si algo no encaja en nuestro marco de referencia, no se le puede aceptar.

- Teoría U: Es un método de desarrollo personal que se enfoca en fomentar la innovación y cambiar las empresas a través de una serie de herramientas que permiten conocerse a uno mismo. Esto influye directamente en nuestra forma de actuar, enfocando la acción con la mentalidad de que no va a suceder.

- Indagación apreciativa: consiste en aprender analizando los defectos para crecer, a través de la psicología positiva donde se estudia el funcionamiento humano óptimo’ (Seligman, 1999) que busca potenciar ambientes laborales para alcanzar el máximo desarrollo personal y apoyar el éxito empresarial desde el análisis y creación de lo positivo.

Visión sistémica: es reconocemos como elementos de varios sistemas simultáneamente (raza humana, familia, empresa, grupos sociales y hasta fanático de algún equipo de fútbol), como suprasistema de muchos elementos y sistemas (sistema circulatorio, sistema respiratorio, sistema óseo, etc.). y como un sistema en sí mismo.

METODOLOGÍA

El trabajo de campo se enmarcó en el paradigma interpretativo bajo un enfoque cualitativo entendido como el estudio del todo lo que constituye o forma la unidad de análisis y hace real algo, el cual intenta identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, y proporcionar una base adecuada para su funcionamiento y manifestaciones en el todo, es decir, que el todo y las partes la inician y se integran (Martínez, 2008). Se fundamenta en reducción eidética, con la cual se puede conseguir las particularidades del fenómeno estudiado, sus interrelaciones intersubjetivas, desde la conciencia de cada uno de los actores sociales, del cual se produjo un análisis descriptivo concreto (Husserl, 1995).

Desde esta perspectiva, me apoye en una metodología fenomenológica- hermenéutica. De allí que es Fenomenológico por ser un movimiento homogéneo en el que hay hechos y esencias, de realidades contingentes y necesarias, en el que se busca descubrir y describir la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente desde su percepción en los que laboran en la organización, sus distintas interpretaciones, sus intencionalidades básicas, sus vinculaciones con la realidad y es hermenéutico por considerarse la ciencia de la interpretación, en el que nos permitió acercarnos a la explicación lógica de la organización inteligente dentro de la cultura organizacional en la Contraloría del Estado.

Por otra parte, el proceso de la búsqueda de información consistió en la reflexión y preparación del trabajo de campo, la selección de los informantes y recogida de datos y la determinación de la duración de la estancia en el escenario. De acuerdo a lo planteado seleccioné de manera intencional a tres (3) funcionarios (Contralora del estado y dos contralores municipales). Para la recolección de información, se utilice la técnica de la entrevista y como instrumento la entrevista semi-estructurada, las cuales fueron realizadas a través de la interacción vía WhatsApp. Asimismo, la técnica de saturación de información y categoría permitieron obtener los resultados finales necesario para el análisis a través de la triangulación de métodos para determinar coincidencias e intersecciones al fenómeno en estudio. Posteriormente, se procesó la información recogida y elaboración del trabajo (Categorización-Triangulación) que me permitieron obtener las propiedades o elemento de una teoría que sirven para la explicación, comprensión y formulación de un mínimo de conceptos y el criterio de alcance.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta fase de la investigación, se presentan las revelaciones resultantes, las cuales invisten de interpretaciones de las categorías que emergieron de la información proporcionada por los informantes claves, para luego representarlas mediante forma gráfica, es decir, planear una

representación visual de la realidad percibida por los investigadores, en función a los hallazgos que brotan de las entrevistas.

Las categorías que emergieron, muestra un total de 4 categorías emergentes por los informantes en la que se tienen interpretaciones, en muchos de los casos diferentes sobre el conocimiento de la cultura organizacional de la Contraloría del estado Cojedes, muchos tienen concepciones, en términos generales muy particulares sobre lo que representa la cultura organizacional para ellos, coincidiendo varios de ellos en que es una estrategia gerencial como herramienta de gestión de las organizaciones inteligentes para las actividades que se llevan a cabo en la Contraloría, así como también, los valores (axiología) representa la fuente de su visión y misión para cumplir con los objetivos

establecidos, proporcionando la identidad que se necesita para un buen desempeño con miras a proyectar en la ejecución de su filosofía de gestión.

Entre los hallazgos se encontraron a) el comportamiento grupal, b) el Órgano de control fiscal debe revelar la filosofía institucional al personal de nuevo ingreso, c) la práctica de los valores de ética, responsabilidad, cumplimiento y los principios de control fiscal debe ser asumida en el día a día, d) el talento humano identificado con los principios y valores de su organización, e) los principios que rigen el control fiscal eficiencia, eficacia, responsabilidad y transparencia, f) la institución debe dar a conocer la misión y visión, g) el conocimiento de los principios del órgano contralor fiscal permitirá sentido de pertenencia,



Ideograma 1. Red de Categorías

Fuente: Inojosa (2021)

amor por la institución, h) los valores forman parte de la cultura organizacional, i) la cultura organizacional son los valores y las creencias que tengan los miembros, j) la inducción al personal de nuevo ingreso tiene que ver con la cultura organizacional, k) los auditores conocen la filosofía de la gestión, su misión y visión, l) los valores tienen que ver con la formación, la ética, la responsabilidad, el cumplimiento del horario, del cumplimiento de tu trabajo, la puntualidad y describen la pertinencia.

En este sentido, se descubren y se aprecia la diversidad de pensamiento e interpretaciones de la cultura organizacional de la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente, donde cada uno tiene un conocimiento propio por lo que se aprecia que conocen la filosofía de gestión, es decir, tienen claros los valores, principios, misión y visión. (Ver Ideograma 1).

Sin embargo, al triangular la información me consigo que coinciden en que señalan que la cultura organizacional tiene que ver con la gerencia, ya que es la encargada de difundirla hacia sus funcionarios. Estas serían las razones fundamentales, por lo que las instituciones públicas deberían interrelacionar la cultura organizacional en sus estrategias a fin de generar y empoderarse en una organización inteligente otorgándole valor agregado al talento humano, propiciando un conocimiento colectivo para la transformación de las funciones laborales y así lograr una excelencia tanto laboral como personal.

Interpretación Contextual de la Información Proporcionada por los Informantes Claves

Con el propósito de generar un nuevo conocimiento sobre el fenómeno estudiado se abordaron los informantes claves, los cuales ocupan cargos directivos y su aporte fueron categorizadas, analizadas y descompuestas en una serie de compendios, lo cual a su vez orientó la profundización del contenido epistemológico y metodológico de la investigación. Desde esta perspectiva el significado que le dan los informantes claves como una organización inteligente es:

- Filosofía de gestión: Los informantes creen que la cultura o filosofía los ayudaría a comportarse dentro de la institución, ya que al ingresar se le debe indicar a la persona la filosofía institucional de tal manera que este se adhiera. Igualmente, la institución debe preocuparse por hacerle conocer la misión y visión al personal de nuevo ingreso. De esta manera, consideran que Cultura organizacional es el conjunto de conceptos establecidos por normas formales y no escritas informales, que orientan el comportamiento rutinario, cotidiano de los trabajadores-trabajadoras de la institución y sería importante dar a conocer a cada uno de los integrantes los valores institucionales, lineamientos y normativas internas, para obtener rendimiento y efectividad institucional.

- Identidad: La información resultante permite ver el punto de vista del gerente, ya que manifiestan que el nuevo ingreso debe sentirse

identificado con los principios del Órgano Contralor para así lograr internalización de los mismos y exteriorizar el sentido de pertenencia. En tal sentido, la ética y la formación del ser debe inculcarse desde el hogar para así lograr profesionales de calidad con valor agregado hacia la eficiencia y eficacia, consiguiendo mejor el desempeño laboral, identificarse con la cultura y transmitir un sentido de identidad.

- **Axiología:** Surgen de las expresiones de los informantes claves que cuando el talento humano se siente identificado con los principios y valores de su organización. El control fiscal requiere eficiencia, eficacia, responsabilidad, transparencia, entre otros valores que son intrínsecos, ya que los valores y las creencias que se tengan de una institución como dinamismo, actitud y responsabilidad deben estar presente a la hora de realizar las labores que le encomiendan. Para los informantes es el código de conducta del funcionario público, honestidad, lealtad, equidad, decoro, eficacia, disciplina, vocación de servicio, responsabilidad, puntualidad, transparencia, pulcritud y el cumplimiento que se ve reflejado en cada uno de los principios.

- **Inducción:** Consideran que es muy importante recibir una inducción porque este es un órgano que necesita un previo conocimiento acerca de las labores que uno vaya a realizar porque es una estructura más o menos compleja, hay muchos métodos.

REFLEXIONES FINALES

La aproximación teórica de la Contraloría del estado Cojedes como organización inteligente dentro de la cultura organizacional, desde un orden axiológico requiere de los valores que orientan hacia la transformación a una organización eficaz y eficiente, en transformar el hombre y mujer en el ciudadano modelo arraigado en valores y principios con conciencia y de capacidad multiplicadora en el ejercicio de sus funciones, tanto individual como colectivo. Por ende, debe empoderarse de sus valores organizacionales que fundamenten y consoliden la cultura organizacional. De allí que integren la personalidad organizacional desde el sentido y el significado que le otorgan los servidores públicos basadas en los comportamientos y liderazgo y el desempeño de líderes, colaboradores, clientes, proveedores, relacionados.

Desde un orden epistemológico, refiere nuevas maneras de concebir el mundo, desde construcciones subjetivas e intersubjetivas, intangibles, que se expresan a través de un lenguaje simbólico, de significados y significantes; que de sustento a la emergencia de diseños, cimientos y reconstrucciones interpretativas sobre el fenómeno de las organizaciones inteligentes. En este sentido, el abordaje teórico para reflexionar sobre la adopción de la epistemología en la construcción del pensamiento de la contraloría del estado Cojedes, en respuesta a los retos que presenta la

era postmoderna, considerando las dimensiones a través de las cuales este pensamiento se manifiesta: epistemológica, axiológica, estratégica y tecnológica; destacando la epistemología, transformadora, como el medio más idóneo para generar conocimientos gerenciales con impacto sobre los diseños y rediseños organizacionales.

Por lo tanto, el conocimiento de la contraloría del estado Cojedes como organización inteligente se encuentra influenciado por las condiciones imperantes en la postmodernidad, asumiéndose como un proceso de construcción permanente, que produce la emergencia de un nuevo pensamiento gerencial. Este valora la necesidad de repensar la contraloría, para generar acciones concretas que impacten a la organización inteligente, para lo cual la epistemología, tiende a lograr la transformación de los esquemas tradicionales de la gerencia. Por otra parte, desde un orden ontológico se requiere del estudio del medio ambiente, su axiología y enfoque inteligente, los son indispensables para conocer qué tan posible es su desarrollo, implica la búsqueda de un acabado inteligente a través del conocimiento organizacional que fortalezca su comprensión, interpretación y desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover, C.M., & Gil, F. 2002. Crear conocimiento colectivamente: aprendizaje organizacional y grupal. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 18(2-3), 259-301.

- Arbaiza, L. 2002. Aprendizaje organizacional en organizaciones de profesionales. *Escuela para administración de negocios*, 7(12), 37-64.
- Barceló, M. 2001. *Hacia una economía del conocimiento*. Madrid, España: ESIC-Pricewaterhouse-Coopers.
- Córdova, RBS 2020. - Business Innova, Organización Inteligente: Una Mirada Hacia La Estabilidad Empresarial, 2020-innovasciencesbusiness.org.
- Dasgupta, M. 2012. Conceptual paper: Organizational Learning and Its Practices. *Sage Open*, 2(1), 1-11.
- Garratt, B. 2000. *La Organización de Aprendizaje: Desarrollo de la Democracia en el Trabajo*. Gower
- Garvin. 2000. *Learning in Action*. Boston: Harvard Business School Press
- Husserl, E. 1995. *Investigaciones Lógicas*. Madrid: Altaya.
- Llano, L. 2009. Organizaciones inteligentes en la sociedad del conocimiento. *Cuaderno Empresa y Humanismo*, 61, 1-19.
- Martínez, M. 2008. *Epistemología y Metodología cualitativa en la Ciencias Sociales*. México: Editorial Trillas.
- Obeso, C. 2003. *Capital intelectual*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Robbins, S., & Coulter, M. 2010. *Administración* (10ª ed.). México: Pearson.
- Seligman, M.E.P. & Christopher, P. (2000). *Positive Clinical Psychology*. <http://www.ppc.sas.upenn.edu/posclinpsychchap.htm>
- Uria S. y Rodríguez-Cruz Y. 2019. Una aproximación teórica y empírica al constructo de inteligencia espiritual, Arias, VN Lemos - - ri.conicet.gov.ar