

# Índice

<b>PRESENTACIÓN DE LOS AUTORES</b>	<b>XVII</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>XIX</b>

## SECCIÓN 1

### INTRODUCCIÓN CONCEPTUAL SOBRE LAS ORGANIZACIONES

<b>Capítulo 1. Psicología de las Organizaciones: justificación histórica y delimitación conceptual</b>	<b>3</b>
<i>Juan Antonio Moriano y Gabriela Topa Cantisano</i>	

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. EL FACTOR HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN: LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.....	5
3. LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES .....	9
3.1. Los experimentos de Hawthorne .....	9
3.2. El Instituto Tavistock de Relaciones Humanas.....	10
3.3. El Centro de Investigación para la Dinámica de Grupos .....	11
4. TEORÍAS SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL .....	12
4.1. Modelos humanistas .....	13
4.2. Teorías del equilibrio.....	15
5. TEORÍAS SOBRE LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS COMPLEJOS .....	16
5.1. Teorías de la Contingencia .....	17
5.2. Las organizaciones como sistemas abiertos .....	17
6. LA HUMANIZACIÓN DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	18
6.1. El Desarrollo Organizacional .....	18
6.2. La Calidad de Vida Laboral.....	19
7. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA.....	19
7.1. El comportamiento organizacional positivo.....	21
7.2. Las organizaciones saludables.....	21
8. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DE LA PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES .....	22
8.1. Denominación de la disciplina .....	22
8.2. Definición de la Psicología de las Organizaciones .....	23

8.2.1. Las personas en la organización.....	23
8.2.2. El trabajo .....	24
8.2.3. La organización .....	24
9. LA PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES EN EL CONTEXTO ACTUAL: TENSIONES QUE SOPORTA LA DISCIPLINA .....	26
9.1. Gestión de Recursos Humanos vs. Psicología de las Organizaciones .....	26
9.2. Bienestar de los empleados vs. Eficacia organizacional .....	27
9.3. Ciencia teórica y Aplicación práctica .....	27
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	28
RESUMEN .....	29
REFERENCIAS.....	30

## Capítulo 2. Ambiente y estructura organizacional: concepto y componentes

33

*Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	34
1. INTRODUCCIÓN .....	35
2. CONCEPTO DE AMBIENTE ORGANIZACIONAL.....	35
3. NIVELES DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL: GENERAL VS. ESPECÍFICO .....	36
4. FUERZAS DEL AMBIENTE .....	37
4.1. Fuerzas del ambiente general .....	37
4.1.1. Fuerzas Económicas.....	37
4.1.2. Fuerzas Político-legales.....	37
4.1.3. Fuerzas Socio-culturales.....	37
4.1.4. Fuerzas Tecnológicas .....	38
4.1.5. Fuerzas Globales .....	38
4.2. Fuerzas del ambiente específico.....	39
4.2.1. Clientes.....	40
4.2.2. Proveedores y distribuidores .....	40
4.2.3. Sindicatos .....	41
4.2.4. Organizaciones competidoras.....	42
4.2.5. Administración .....	42
5. LAS FUENTES DE INCERTIDUMBRE EN EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL.....	42
5.1. Complejidad .....	43
5.2. Dinamismo .....	43
5.3. Disponibilidad de recursos o munificencia .....	44
6. LAS RELACIONES ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y EL AMBIENTE .....	44
6.1. Teoría del ajuste al ambiente de Lawrence y Lorsch .....	44
6.2. Teoría de la dependencia de recursos.....	45
6.3. Enfoque de la exploración, la explotación y la ambidestreza organizacional.....	46
6.4. Propuesta de los acoplamientos débiles y mejorables.....	46
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	47
7.1. Componentes esenciales de la estructura organizacional .....	47
7.1.1. El Núcleo de operaciones .....	47
7.1.2. El Componente administrativo .....	47
8. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL .....	48
8.1. Adaptación mutua.....	49
8.2. Supervisión directa.....	49

8.3. Normalización .....	49
8.3.1. Normalización de los procesos de trabajo.....	49
8.3.2. Normalización de los resultados .....	49
8.3.3. Normalización de las actividades.....	49
<b>9. DIMENSIONES PARA EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>50</b>
9.1. Dimensiones estructurales: Atributos de la estructura .....	50
9.1.1. Complejidad organizacional .....	50
9.1.2. Formalización organizacional .....	50
9.1.3. Centralización .....	50
9.2. Dimensiones contextuales.....	50
9.2.1. Tecnología .....	50
9.2.2. Tamaño.....	51
<b>10. PRINCIPALES CONFIGURACIONES ESTRUCTURALES CLÁSICAS. TAXONOMÍA DE MINTZBERG.....</b>	<b>51</b>
10.1. Organización simple.....	51
10.2. Organización mecanicista.....	52
10.3. Burocracia profesional .....	53
10.4. Estructuras matriz o burocracia divisionalizada .....	54
10.5. Adhocracia .....	54
<b>11. TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL DE MILES Y SNOW (1978) .....</b>	<b>56</b>
11.1. Organizaciones defensoras .....	56
11.2. Organizaciones exploradoras.....	56
11.3. Organizaciones analizadoras .....	56
11.4. Organizaciones reactivas .....	57
<b>12. NUEVAS FORMAS ORGANIZACIONALES.....</b>	<b>57</b>
12.1. Organizaciones en red .....	57
12.2. Organizaciones virtuales.....	58
12.3. Organizaciones basadas en grupos .....	59
<b>13. DISEÑO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>60</b>
13.1. Factores que influyen en el diseño .....	60
13.2. Impacto del diseño en la estrategia .....	61
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	62
RESUMEN .....	63
REFERENCIAS.....	64

## SECCIÓN 2

### PROCESOS EN LAS ORGANIZACIONES

## Capítulo 3. Cultura y clima organizacional 69

*Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	70
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>71</b>
<b>2. LA CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>72</b>
2.1. Desarrollo histórico del concepto .....	72
2.2. Definición de cultura organizacional .....	72
2.3. Capas o niveles de la cultura organizacional.....	74
2.3.1. Modelo de Schein (1992): artefactos, valores y creencias básicas.....	75

2.3.2. Modelo de Rousseau (1990): normas conductuales.....	79
3. CULTURA ORGANIZACIONAL: ORIGEN Y TRANSMISIÓN .....	80
4. CULTURA ORGANIZACIONAL Y RITOS EN LA EMPRESA.....	80
5. EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL .....	82
5.1. Dimensiones más frecuentes en la evaluación de la cultura .....	83
5.2. OCI (Inventario de Cultura Organizacional) .....	85
5.2.1. Resultados de la investigación relacionada con el OCI .....	86
5.3. Investigación empírica en España: el cuestionario CNO de Alonso y Sánchez.....	88
6. Clima organizacional .....	91
7. Cambio de la cultura y del clima organizacional.....	94
7.1. Cambio de la cultura organizacional.....	94
7.2. Cambio del clima organizacional.....	95
8. Dos características clave de la cultura: confianza en la organización y cinismo organizacional .....	96
8.1. La confianza organizacional .....	96
8.1.1. Fases de la confianza organizacional .....	98
8.1.2. Correlatos de la confianza organizacional e impacto en el desempeño laboral.....	101
9. Cinismo organizacional.....	103
9.1. Capacidad predictiva del cinismo organizacional sobre las actitudes y conductas de los trabajadores .....	104
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	106
RESUMEN .....	107
REFERENCIAS.....	108

## Capítulo 4. **Conflicto y negociación en las organizaciones. Estrategias para la gestión de los conflictos organizacionales**

113

*Cristina García-Ael y Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	114
1. INTRODUCCIÓN .....	115
2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO .....	115
3. NIVELES DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL .....	116
4. TIPOS DE CONFLICTO .....	116
5. DIMENSIONES DEL CONFLICTO .....	117
6. FUENTES vs. CAUSAS DEL CONFLICTO.....	118
7. LAS FASES DEL CONFLICTO.....	119
8. CONFLICTO INTERGRUPAL.....	121
8.1. ¿Por qué se generan los conflictos intergrupales en las organizaciones? .....	121
8.2. ¿Qué efectos tiene el conflicto intergrupales en las organizaciones?.....	123
8.3. ¿Qué efecto ejerce el conflicto intergrupales en la calidad de las interacciones intergrupales? .....	124
9. NEGOCIACIÓN Y OTRAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS ORGANIZACIONALES.	124
9.1. Negociación .....	125
9.2. Establecimiento de metas supraordenadas.....	126
9.3. Intercambios entre miembros .....	127
9.4. Reducir la necesidad de interacción intergrupales.....	127
9.5. El proceso de asignación de recursos .....	128
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	129
RESUMEN .....	130
REFERENCIAS.....	131

**Capítulo 5. Poder y liderazgo en las organizaciones****135***Juan Antonio Moriano y Fernando Molero*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	136
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>137</b>
<b>2. BASES DEL PODER EN LAS ORGANIZACIONES .....</b>	<b>137</b>
2.1. Poder legítimo.....	138
2.2. Poder de recompensa.....	138
2.3. Poder coercitivo .....	139
2.4. Poder de experto.....	139
2.5. Poder informacional.....	140
2.6. Poder de referente .....	140
<b>3. PODER, INFLUENCIA SOCIAL Y LIDERAZGO.....</b>	<b>140</b>
<b>4. NUEVOS MODELOS DE LIDERAZGO .....</b>	<b>143</b>
4.1. Liderazgo auténtico.....	145
4.1.1. Componentes del liderazgo auténtico .....	146
4.1.2. Procesos de influencia del liderazgo auténtico.....	148
4.1.3. Influencia en afectos, actitudes y conductas de los empleados.....	150
4.2. Liderazgo como base segura .....	152
4.2.1. Liderazgo y apego.....	152
4.2.2. El líder como figura de apego.....	153
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	156
RESUMEN .....	157
REFERENCIAS.....	158

**SECCIÓN 3****EL INDIVIDUO EN LAS ORGANIZACIONES****Capítulo 6. La motivación: teoría, intervención y propuestas de futuro****163***Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	164
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>165</b>
<b>2. BREVE REVISIÓN HISTÓRICA DEL ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....</b>	<b>165</b>
<b>3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL .....</b>	<b>166</b>
<b>4. TEORÍAS MÁS INFLUYENTES EN EL ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....</b>	<b>168</b>
4.1. Teorías cognitivas de la motivación: la teoría de la expectativa valiosas de Vroom (1964) .....	168
4.2. Teoría del Establecimiento de metas u objetivos.....	169
4.2.1. Desarrollos posteriores de la teoría del establecimiento de metas: la autorregulación .....	170
4.2.2. Desarrollos posteriores de la teoría del establecimiento de metas: la autoeficacia.....	171
4.3. Teoría de la autodeterminación .....	172
4.4. Teoría de las orientaciones a la meta.....	172
<b>5. ANTECEDENTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL: EL MODELO DE LAS TRES C .....</b>	<b>175</b>
5.1. Antecedentes de contenido: características personales .....	176
5.2. Antecedentes de contenido: Motivos de justicia organizativa .....	176
5.3. Antecedentes contextuales en la motivación .....	177

5.4. Antecedentes temporales de la motivación: el cambio .....	178
6. CÓMO EVALUAR LA MOTIVACIÓN: DIFICULTADES METODOLÓGICAS.....	180
7. ALGUNAS SUGERENCIAS PRÁCTICAS PARA LA MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	180
8. NUEVAS DIRECCIONES DE LA INVESTIGACIÓN EN MOTIVACIÓN LABORAL.....	181
8.1. Edad y motivación laboral.....	181
8.2. La motivación laboral en los equipos de trabajo.....	182
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	183
RESUMEN .....	184
REFERENCIAS.....	185

## Capítulo 7. Identificación con la organización y actitudes en el trabajo: la satisfacción laboral 191

*Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	192
1. INTRODUCCIÓN .....	193
2. IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN .....	193
2.1. Focos de la identificación organizacional.....	195
2.2. Consecuencias de la identificación organizacional .....	196
2.3. Cómo evaluar la identificación organizacional.....	197
3. ACTITUDES LABORALES .....	198
4. SATISFACCIÓN LABORAL .....	199
4.1. Definición de la satisfacción laboral.....	199
4.1.1. Conceptualizaciones afectivas frente a cognitivas de satisfacción laboral.....	200
4.2. Modelos teóricos de satisfacción laboral .....	202
4.2.1. Modelo de características del puesto.....	202
4.2.2. Modelo del procesamiento de la información social .....	202
4.2.3. Enfoque de las diferencias individuales.....	206
4.2.4. La teoría de los sucesos afectivos .....	208
4.3. Evaluación de la satisfacción laboral .....	210
4.3.1. Evaluación de la satisfacción laboral por dimensiones .....	210
4.3.2. Evaluación de la satisfacción laboral global .....	212
4.3.2.1. Medidas mono ítem de la satisfacción laboral global.....	212
4.3.2.2. Evaluaciones globales de la satisfacción laboral con varios ítems .....	213
4.4. Relación entre satisfacción laboral y conductas en el trabajo .....	213
4.5. Satisfacción y desempeño laborales .....	214
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	216
RESUMEN .....	217
REFERENCIAS.....	218

## Capítulo 8. El desempeño activo en las organizaciones 223

*Gabriela Topa Cantisano y Juan Antonio Moriano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	224
1. INTRODUCCIÓN .....	225
2. DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO .....	225
3. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO .....	226
4. EL DESEMPEÑO CONTEXTUAL.....	227

4.1. Conductas de ciudadanía organizacional.....	228
4.1.1. Antecedentes de las OCB.....	229
4.1.2. Consecuencias de las OCB.....	232
5. CONDUCTAS CONTRAPRODUCENTES EN EL TRABAJO.....	233
5.1. Tipos de conductas contraproducentes.....	235
5.2. Desempeño laboral deficiente.....	235
5.2.1. Detección del desempeño laboral deficiente.....	236
5.2.2. Antecedentes del desempeño laboral deficiente.....	237
5.3. Absentismo laboral.....	237
5.3.1. Antecedentes del absentismo.....	239
5.4. Robo.....	240
5.4.1. Antecedentes del robo en el trabajo.....	240
5.5. Violencia en el lugar de trabajo.....	241
5.5.1. Antecedentes de la violencia en el lugar de trabajo.....	241
5.6. Acoso sexual.....	242
6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	244
6.1. Los criterios de evaluación.....	246
6.2. Evaluación por competencias.....	248
6.3. Evaluación de 360°.....	250
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	251
RESUMEN.....	252
REFERENCIAS.....	253

## SECCIÓN 4

### LA INTERACCIÓN ENTRE LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES

#### Capítulo 9. Estrés laboral: modelos teóricos clásicos y actuales 259

*Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	260
1. INTRODUCCIÓN.....	261
2. HISTORIA, ENFOQUES Y TERMINOLOGÍA SOBRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL.....	261
2.1. Relevancia de las consecuencias negativas del estrés laboral.....	261
2.2. Breve reseña histórica.....	261
2.3. Enfoque interdisciplinar sobre el estrés laboral.....	263
2.4. Terminología.....	264
3. MODELOS DE ESTRÉS OCUPACIONAL.....	266
3.1. Modelo del Instituto para la Investigación Social.....	266
3.2. Modelo de etapas de Beehr y Newman.....	267
3.3. Modelo de estrés de rol.....	268
3.4. Modelo de Demandas-Control de Karasek.....	269
3.5. Teoría de conservación de los recursos.....	271
3.5.1. Clasificación de los recursos.....	271
3.5.2. Pérdidas, sustituciones de pérdidas y ganancias.....	272
3.6. Modelo de Demandas - Recursos del puesto.....	274
3.7. Distinción entre desafíos y obstáculos en el trabajo.....	275
3.8. Modelo del Desequilibrio Esfuerzo Recompensa.....	276



3.9. Modelo de respuestas positivas al estrés .....	280
3.10. Comparación de los aportes de diferentes modelos de estrés.....	280
4. MODELOS DE BURNOUT.....	282
4.1. Modelo de Maslach y Jackson y hallazgos empíricos con el cuestionario MBI .....	283
4.2. Críticas y desarrollo del modelo de Schaufelli, de Witte y Desart (2020) .....	284
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	289
RESUMEN .....	290
REFERENCIAS.....	291

## Capítulo 10. Incorporación y socialización en las organizaciones

299

*Gabriela Topa Cantisano*

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	300
1. INTRODUCCIÓN .....	301
2. ESTUDIO DE LA SOCIALIZACIÓN EN LA PSICOLOGÍA .....	301
3. CONCEPTO DE SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	303
4. TEORÍAS ACERCA DE LA SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	304
4.1. Teoría de la reducción de la incertidumbre .....	305
4.2. Necesidad de pertenencia.....	307
4.3. Teoría de intercambio social .....	307
4.4. Enfoque de la Identidad Social .....	308
5. PROCESO DE SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL.....	309
5.1. Modelos de etapa de socialización organizacional .....	310
5.2. Etapa 1: Socialización Anticipatoria .....	311
5.3. Etapa 2: Acomodación .....	312
5.4. Etapa 3: Ajuste .....	314
6. TÁCTICAS DE SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL.....	315
6.1. Tácticas organizacionales .....	315
6.1.1. Estrategias organizacionales específicas para la socialización .....	319
6.2. Tácticas personales .....	321
6.2.1. Vigilancia o monitorización.....	322
6.2.2. Indagación o consulta.....	323
6.2.3. Cambios proactivos en el puesto de trabajo .....	324
6.2.4. Influencia social.....	325
7. CONTENIDO DE LA SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	326
8. EVALUACIÓN DEL CONTENIDO DE LA SOCIALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	326
8.1. Crítica y desarrollos futuros de los instrumentos para evaluar el contenido de Socialización .....	327
9. EL CONTRATO PSICOLÓGICO DE LOS NUEVOS INTEGRANTES .....	328
9.1. Definición del contrato psicológico.....	329
9.2. Proceso de desarrollo del contrato psicológico.....	330
9.3. Tipos de contratos psicológicos .....	331
9.4. La interrupción del contrato psicológico .....	332
10. PERSPECTIVAS EMERGENTES: E-SOCIALIZACIÓN .....	332
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	336
RESUMEN .....	337
REFERENCIAS.....	338



## Capítulo 11. Emprendimiento, intra emprendimiento y creatividad en las organizaciones

347

Ana Laguía González y Juan Antonio Moriano

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	348
1. INTRODUCCIÓN .....	349
2. EL EMPRENDIMIENTO.....	350
2.1. Desarrollo histórico del estudio del emprendimiento .....	351
2.2. Delimitación del concepto de emprendimiento .....	352
2.3. El proceso emprendedor .....	355
3. EL INTRAEMPRENDIMIENTO .....	356
3.1. Tipos de intraemprendimiento.....	359
3.2. El proceso intraemprendedor.....	360
3.3. Antecedentes organizacionales del intraemprendimiento .....	361
4. LA INTENSIDAD EMPRENDEDORA DE LA ORGANIZACIÓN.....	364
5. LA CREATIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES .....	365
5.1. Creatividad individual y proceso creativo.....	365
5.2. Creatividad emprendedora .....	366
5.3. Creatividad colectiva.....	367
5.3.1. Preparación .....	367
5.3.2. Colaboración .....	367
LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	369
RESUMEN .....	370
REFERENCIAS.....	371

## Capítulo 12. Organizaciones saludables: Psicología Organizacional Positiva

377

Gabriela Topa Cantisano

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.....	378
1. INTRODUCCIÓN .....	379
2. MODELO SALUTOGÉNICO .....	379
2.1. Salutogénesis en contexto: Conceptos y desarrollos comparables.....	381
3. MODELO DE DEMANDAS Y RECURSOS DEL PUESTO .....	381
3.1. Formulación inicial JD-R de Burnout.....	381
3.2. Primera revisión del Modelo JD-R .....	381
3.3. Desarrollos posteriores del JD-R.....	384
3.4. Evaluación global del modelo .....	386
3.5. Job Crafting .....	388
3.5.1. Dimensiones del Job Crafting.....	389
3.5.2. Antecedentes del Job Crafting .....	392
3.5.2.1. Job Crafting y diferencias individuales .....	393
3.5.2.2. Job Crafting y antecedentes organizacionales .....	394
3.5.3. Resultados personales y organizacionales del Job Crafting .....	395
3.5.4. Evidencia empírica en España.....	395
4. LA PSICOLOGÍA DE LA SOSTENIBILIDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE .....	396
4.1. Enfoque proactivo .....	397
4.2. Modelo de la Gestión Positiva del Yo y de las Relaciones (Positive Self and Relational Management) .....	397

LECTURAS RECOMENDADAS Y MATERIALES MULTIMEDIA ON LINE.....	400
RESUMEN .....	401
REFERENCIAS.....	402

**GLOSARIO**

**411**