

Co-creación: una forma de crear innovación organizacional y un mejor clima laboral en el Hospital Psiquiátrico "José Sayago".

Aguilar-Ramírez Pedro Enrique¹, Rodríguez-Gómez María Cristina², López-Martínez Galilea Montserrat³, Espinosa-Cervantes Karen Daniela⁴.

1) Universidad Iberoamericana.

2) Hospital Psiquiátrico "José Sayago". Instituto de Salud del Estado de México.

3) Facultad de Medicina. Universidad Autónoma del Estado de México.

4) Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma del Estado de México.

RESUMEN

El siguiente trabajo propone la implementación de técnicas de co-creación dentro del proceso laboral del Hospital Psiquiátrico "José Sayago" (HPJS), para aprovechar la creatividad social de los colaboradores enfocada en el diseño de propuestas que propicien una mejora en el clima organizacional.

Palabras clave: Co-creación, innovación organizacional, clima laboral, Calidad.

ABSTRACT

The following work proposes the implementation of co-creation techniques within the labor process of the "José Sayago" Psychiatric Hospital (HPJS), to take advantage of the social creativity of the collaborators focused on the design of proposals that promote an improvement in the organizational climate.

Keywords: Co-creation, organizational innovation, work environment, Quality.



Aguilar Ramírez Pedro Enrique.

Universidad Iberoamericana. Prolongación Paseo de La Reforma 880, Lomas de Santa Fe, C. P. 01219. Ciudad de México, Méx.

Correo electrónico: peaguilar.ramirez@gmail.com

Citar como: Aguilar RP, Rodríguez GM, López MG, Espinosa CK. Co-creación: Una forma de crear innovación organizacional y un mejor clima laboral en el Hospital Psiquiátrico "José Sayago". Invest Clín Mexiq; 2022; 1 (4) :15-23.

Introducción

El clima organizacional es una medida de cómo se sienten las personas respecto de la organización y sus administradores. Este concepto ha evolucionado a calidad de vida en el trabajo. Las percepciones y los sentimientos con respecto a la realidad objetiva de la organización pueden clasificarse en tres medidas: satisfacción, insatisfacción e indiferencia¹.

Existen diversos tipos de organizaciones, como lo describe Amaru¹. Existe el modelo profesional, en este tipo, colaboran personas de diferentes perfiles y formación, ya que la demanda de la institución así lo requiere para funcionar día a día. En los modelos organizacionales de este tipo, la creatividad individual juega un papel fundamental para conseguir los objetivos de la organización, esto da forma a un conocimiento colectivo que también se puede conceptualizar como creatividad social.

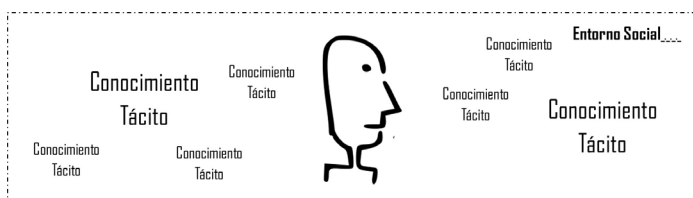
La idea de creatividad social, parte del hecho de que, la creatividad es una actividad inminente al ser social en su resolución de problemas, concepto apegado a la psicología positiva².

En la práctica cotidiana hay una capacidad creadora constante, alimentada por las experiencias y necesidades del entorno, la cual funciona de forma silenciosa en el día a día del ser humano, por ejemplo: trucos de cocina³.

La creatividad social es una conceptualización para aglomerar el conocimiento y saber informal, que se encuentra en el grueso de la sociedad⁴. Estos saberes se convierten en conocimiento explícito de diferentes formas e impactos.

Planteamiento del problema y objetivos particulares

Como muestra la Figura 1.0, todo ser social se encuentra inmerso en una red de conocimiento tácito dentro del entorno social en el que se desarrolla².



(Figura 1.0 Entorno social: Red de conocimiento.)

Fuente: Elaboración propia con base en los trabajos de UNESCO, ITESO (2) & YProductions⁴

El trabajo, está en estrecha relación con el ser social. Existe una construcción del rol social a partir del trabajo. Una persona insatisfecha o indiferente, ocasiona que su creatividad se enfoque en aspectos negativos hacia la organización, existe una fuga de creatividad social que no es aprovechada dentro del proceso laboral, lo que genera un clima organizacional desfavorable para los objetivos administrativos.

Objetivo Central

Este trabajo se enfoca en una problemática central: El aprovechamiento de la creatividad social a través de marcos de referencia en la comunidad del HPJS, para generar propuestas que optimicen el clima organizacional.

Metodología

El diseño metodológico que siguió este proyecto fue cualitativo. Los estudios cualitativos se caracterizan por la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números⁵. La metodología cualitativa a diferencia de la cuantitativa, se enfoca en:

"La construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos".
(6, p. 167)

Tipo de Estudio

El tipo de estudio es no experimental, el alcance es exploratorio. Los estudios exploratorios, "pretenden conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio" (6, p.171).

Tipo de Investigación

Investigación etnográfica, la cual busca "identificar y explicar las diferencias y similitudes culturales, [...] para mejorar la comprensión del funcionamiento de los sistemas sociales y culturales"⁶.

Investigación documental: consiste en elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre

el objeto de estudio y por la clasificación del tipo de fuentes que en la investigación se utilizarán.

Instrumentos/Técnica

Estudio de caso: consiste en el estudio de una realidad inmediata que busca generalizar representar o ilustrar una teoría. Esta técnica es de gran ayuda para la investigación de fenómenos contemporáneos en su entorno real y cuando las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes, perfecta para sucesos que poseen elementos de carácter intangible, tácito y/o dinámico (6, p. 174 - 175). En este caso el estudio de la creatividad social dentro del emprendimiento.

Observación participante, la cual “consiste en la investigación basada en la interacción social entre el investigador y los informantes en el milieui de éstos últimos, y durante la que se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo” término que proporcionan S.J. Taylor y R. Bogdan⁷.

“TheDesign Council DoubleDiamond”: es una herramienta de análisis para llegar a innovaciones, consiste en cuatro fases, 1) se entiende el problema, 2) se definen puntos concretos para solucionar, 3) se desarrollan soluciones y 4) se crea un prototipo para generar retroalimentación con usuarios potenciales⁸. Como se muestra en la Figura 2.0.

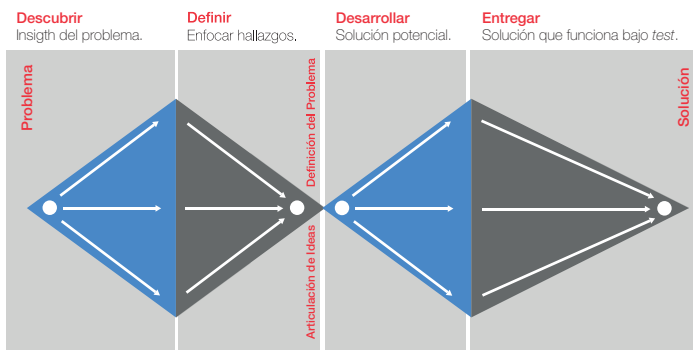


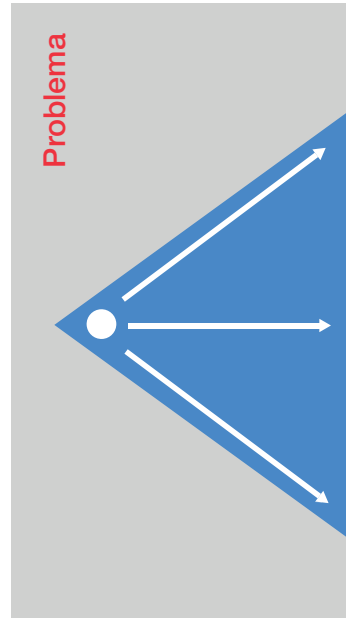
Figura 2.0
TheDesign Council DoubleDiamond)

Fuente: (8).

Inicio de la investigación: Descubrimiento del problema

Descubrir

Insight del problema.



La primera fase intenta construir un marco de entendimiento general, analizando conceptos como son la innovación en cultura organizacional y poder diseccionar marcos de referencia accionables con base en el comportamiento de los miembros del HPSJ.

Una organización profesional se caracteriza porque su principal activo es el conocimiento y su gestión, se requiere de una serie de profesionales que posean este capital y puedan ofertarlo a manera de soluciones como un núcleo operativo integral, en este caso para la rehabilitación psicológica.

El número de colaboradores es de 425 y se distribuyen en un 70% personal de la salud -que son profesionales en enfermería, psicología y medicina-, 10% mantenimiento, lavandería e intendencia, 5% administrativos y 5% trabajo social.

La innovación no está estrechamente ligada a la tecnología, si bien da paso a avances tecnológicos, no solo se puede traducir innovación como un avance de este tipo.

El teorema desarrollado de Schumpeter, explica que la innovación es una destrucción creadora¹ da pie a una mutación dentro del ciclo económico, esto, guiado por el mercado. Es la reconfiguración de la oferta, lo antiguo es descartado por el consumo mismo, dando pie a lo nuevo⁴.

La innovación es una reconfiguración dentro de un ciclo que genera una mutación en el comportamiento, lo cual genera un impacto dentro del entorno. Los teoremas de la actualidad denotan hasta diez tipos distintos de reconfiguracionesii para lograr mutaciones dentro de las organizaciones.

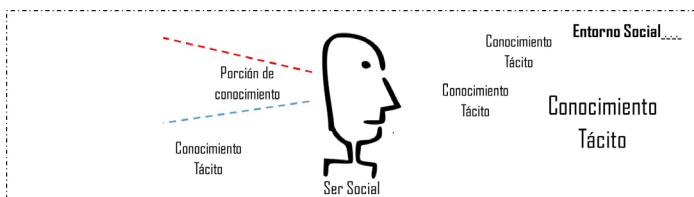
La creatividad social juega un papel fundamental dentro de

la innovación; un agente fundamental es el conocimiento tácito. Para crear las reconfiguraciones que llevan a una mutación industrial o innovación, debe haber de por medio una creatividad que conoce los elementos del entorno para recombinarlos y llegar así a una nueva configuración.

Este agente de conocimiento se ha conceptualizado de formas diferentes: cuencas creativas, flujos creativos, fábrica social, riqueza social, millieus innovateurs, general intellect, creatividad de masas (4, p. 55-78).

Es un conocimiento intangible, del cual cada individuo posee una parte en función de su nivel de desarrollo dentro de un entorno social determinado, como muestra la Figura 3.0; la suma de estas porciones que posee cada individuo resulta como un recurso intelectual que puede ser capitalizado por las organizaciones para desarrollar reconfiguraciones en las ofertas del mercado; también puede ser utilizado para desarrollar soluciones a problemas sociales.

Figura 3.0
Creatividad Social



Fuente: Elaboración propia con base en los trabajos de (4) - (2)

Para tener una mejor panorámica y entendimiento para aprovechar la creatividad social de la comunidad HPJS, se llevó a cabo una investigación antropológica con el objetivo de analizar el comportamiento cultural de la institución y los colaboradores que la integran, para entonces articular marcos de referencia basados en estudios socioculturales que ayuden a generar propuestas puntuales.

Estudio de caso: profundizando el entendimiento del fenómeno.

Se realizó un taller de co-creación con la comunidad del HPJS. Integrado por miembros de las dos principales áreas: administrativa y médica, de departamentos como Recursos Humanos, Mantenimiento, Enfermería, Psicología, Lavandería, Trabajo Social y médicos. El taller implementado lleva por nombre “Humano de velcro” y se realizó bajo la

siguiente ficha técnica⁹.

Objetivo:

1. Comprender la percepción de los participantes sobre las disonancias del clima laboral.
2. Identificar los intereses de los participantes dentro de su proceso laboral.

Roles

- a. Facilitador: Es quien ejerce un rol de instrucción dentro del taller.
- b. Observador – Asistencia: Facilita los materiales y asiste a los participantes con las dudas.
- c. Documentador: Recopila evidencia escrita, video e imágenes.

ACTIVIDAD: Humano de Velcro	
Actividad / Descripción	Tiempo
El facilitador explica la actividad, delimita tiempos, divide equipos y plantea las dos preguntas principales: ¿Imaginando que el compañerismo del Hospital Sayago es una persona cuáles son las partes que integran el clima laboral? ¿Cuáles son las partes que integran tu actividad laboral?	3 min
Los participantes se dividirán en grupos y elegirán a una persona que fungirá como el “humano de velcro” del equipo, colocándolo en la parte de la cabeza, los ojos, la boca, el pecho y piernas tiras del material designado.	2 min
El facilitador indicará a los humanos de velcro que se ubiquen de espaldas a la pared dentro del área de trabajo y colocará las tarjetas grandes con las preguntas detonadoras a un lado del cuerpo correspondiente.	2 min
Los participantes seleccionarán de las tarjetas con adjetivos diversos, las que consideren respondan a las preguntas detonadoras y las colocarán sobre el humano de velcro. Se espera que los participantes elegidos como humanos de velcro queden llenos de tarjetas	15 min
*En caso de que se haya agotado el espacio y consideren que se necesitan más adjetivos pueden colocarlo en el área de trabajo. **Para aquellos casos donde no se encuentre el adjetivo deseado, podrán escribirlo en las tarjetas en blanco.	

ACTIVIDAD: Humano de Velcro

Actividad / Descripción

Tiempo

El facilitador leerá los distintos tipos de disfunciones de la cultura organizacional y solicitará a los participantes que traten de situar su cultura organizacional en uno o más de los puntos de los que corresponde.

Finalmente, el facilitador solicitará a cada equipo que explique en 2 minutos como es el modelo que perciben y la razón por la que cae en una o más categorías.

(Tabla ACTIVIDAD: Humano de velcro)

Producto de la investigación etnográfica del fenómeno que ocurre dentro del proceso educativo en la comunidad HPJS, se observaron múltiples disonancias, las cuales producen implicaciones y oportunidades que se pueden aprovechar para traducir la creatividad social de la población en innovación.



Entre las disonancias observadas se encuentran:

1. Dificultad para entender y procesar cambios ambientales.
2. Resistencia generalizada a la necesidad de cambios internos.
3. Dificultad de aceptar culturas y puntos de vista ajenos.
4. Tendencia a subestimar otros grupos: pacientes u otras áreas.

5. Tendencia a utilizar más recursos para cuidar la propia organización que los que se usan en la misión de atender a los pacientes.

6. Falta de reconocimiento como motivador para la plantilla de colaboradores en el alcance de sus objetivos individuales y colectivos.

7. Falta de inclusión a la misión organizacional, así como la carencia de símbolos, artefactos y rituales que fomenten la identidad de la organización.

8. Falta de un lenguaje común que propicie una mejor comunicación entre el personal.

9. Inconformidad hacia la forma de administrar lo que ocasiona un desinterés hacia las actividades.

10. Acoso laboral como penitencia hacia el rechazo administrativo. Lo que genera visiones individualistas.



No se puede entender el comportamiento cultural, sin entender los lugares comunes, los cuales enmarcan la raíz de las patologías organizacionales. Son los presupuestos socioculturales que compartimos socialmente y no cuestionamos¹⁰.

A lo largo del tiempo, estas particularidades culturales han ido evolucionando desde antes del México contemporáneo. Muchos de estos comportamientos que identifican a grupos sociales particulares, tienen su origen en el México

prehispánico, así como en La Conquista; consumados en la primera mitad del siglo XX por las estructuras sociales que dieron forma al México contemporáneo, no están en la memoria, pero sí en el comportamiento cultural (10, p. 4-20).

El estudio realizado por Serrano¹¹ contiene un apartado sobre redes de organización ciudadana, el cual revela que la mayoría de los mexicanos no confía en nadie, ni siquiera en otros ciudadanos. Según las estadísticas, el 72 por ciento de mexicanos dijo no confiar ni siquiera en otro mexicano. Otros de los datos señalan que el 23 por ciento de la población preferiría ser gobernada por un régimen autoritario debido a que existiría más control, esto es un marco de referencia que ayuda a validar el lugar común detectado hacia el rechazo irracional a estructuras formales.

Los lugares comunes son la médula ósea del comportamiento social; uno de los lugares comunes observados por, Álvarez Herrera-Lasso¹⁰ a lo largo de la arquitectura cultural de la sociedad mexicana, es el rechazo irracional a las estructuras sociales. Esto como producto de un trauma cultural producido en La Conquista; reafirmado por el constante abuso y coerción del sistema impuesto a lo largo de diferentes generaciones.

Este lugar común se observa dentro del proceso laboral como un patrón. En diferentes sesiones etnográficas se presenciaron una constante en el comportamiento cultural, que es reticente a la participación dentro de programas o iniciativas que provengan de canales formales como convocatorias, trabajos, cambios administrativos, entre otros.

El rechazo a la estructura formal implica que haya un desinterés, inconformidad y apatía; de forma gradual, se construye una barrera para la participación dentro del proceso laboral, producto a un rechazo irracional que traduce indicaciones para un bien común, como un acto coercitivo, esto implica que el desarrollo del colaborador se obstaculice y esto crea un círculo de insatisfacción dentro del clima laboral, lo que detona en una indiferencia, que a su vez implica visiones individualistas que se ven emancipadas de la misión organizacional y comienzan a crear diferentes formas de dañar a la propia institución de forma consciente e inconsciente.

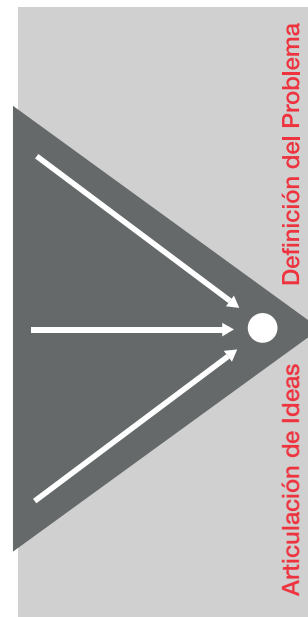
Esto brinda una oportunidad para aprovechar la creatividad social individual que está mal enfocada en la inconformidad laboral. El patrón de comportamiento observado da pie a la implementación de canales dinámicos e informales

para aprovechar la creatividad individual y colectiva de los colaboradores.

Análisis de la investigación: Definición de oportunidades.

Para hacer el análisis de las disonancias observadas, se realizará un taller de co-creación denominado Conversation Starters, esta es una dinámica que tiene como objetivo fomentar una conversación informal y abstraer las áreas de oportunidad que no se comunican en canales formales, además de compartir puntos de vista alrededor de temas que tienen en común los usuarios y fomentar el diálogo para conocer sus reacciones, así como el nivel de importancia a los problemas que se observan cotidianamente dentro de la institución. El taller tiene como objetivo principal mostrar sugerencias de soluciones a las disonancias de clima organizacional y que los participantes, a través de la táctica Card Sort, ordenen su importancia.

Definir
Enfocar hallazgos.



Insights: la verdad no vista y accionable.

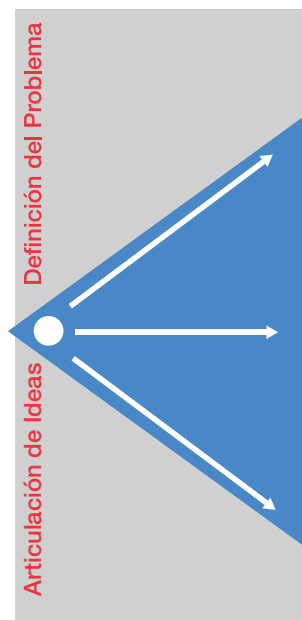
El diseño de estrategias es una técnica que emplea diferentes campos del conocimiento, la cual funciona a través de los hallazgos de las diferentes fases del "Double Diamond", herramienta que guio este trabajo de investigación. Para diseñar las posibles soluciones, es preciso definir de forma puntual las dicotomías a atender¹² en los estudios antropológicos.

La co-creación es una propuesta que intenta capitalizar las diferentes formas de expresión creativa para utilizar el comportamiento cultural y las propias palabras del usuario a favor de soluciones diferentes que lleven a un cambio positivo¹³.

Conclusión: Desarrollo de soluciones y prototipado.

Desarrollar

Solución potencial.



Los niveles de importancia hacia las soluciones después del segundo taller mapean los intereses en los siguientes tres niveles:

- 1) Reconocimiento
- 2) Comunicación y compañerismo
- 3) Democratización y seguridad

Este es un estudio longitudinal, lo que implica que el estudio del fenómeno se realiza en diferentes cronotopos para contrastar el caso que se intenta analizar. Asimismo, el modelo Doble diamante es un proceso iterativo, esto quiere decir que la investigación puede regresar y repetirse las veces necesarias con el fin de provocar un proceso de

destrucción creadora, es decir, una innovación, en este caso organizacional.

Se recomienda como oportunidad dentro del aprovechamiento de la creatividad social del HPJS, el desarrollo emprendedor de los colaboradores a través de cursos que fomenten el proceso cognitivo actitudinal, no solo centrarse en aspectos técnicos de capacitación, sino también en el desarrollo de habilidades blandas. Se entiende por emprendimiento a la capacidad humana que es pilar de la innovación. El emprendedor en la actualidad no solo se resume al inicio de una unidad de negocio, sino como el agente de cambio que vive dentro del proceso laboral, social o empresarial que posee el conocimiento tácito para alterar de forma positiva los fenómenos sociales y llevar a mutaciones socio industriales.

También se hace el desarrollo parcial de soluciones diseñadas y valoradas por los diferentes miembros de la comunidad colaborativa del hospital dentro de los talleres impartidos las cuales se describen a continuación.

i) Identidad Sayago

- a) Dirigido a: Colaboradores.
- b) Objetivo: Desarrollar identidad organizacional.
- c) Descripción: Convocatoria dentro del HPJS para la creación de un isologotipo que sea la imagen del hospital y los valores que guía la misión, así como la visión de la organización, seleccionando por medio de rúbrica los tres mejores y posteriormente seleccionando uno por medio de voto popular.
- d) Cómo funciona: Concurso isologotipo. Es una convocatoria para elegir el símbolo insignia del hospital.
 - (1) Rúbrica: colores, diseño, isologotipo, lema, valores. Cincuenta por ciento de jurado externo y 50% de la comunidad.
 - (2) Convocatoria: 1 a 8 personas.
 - (3) Proceso: primera fase: evaluación de jurado externo; segunda fase: votación interna y tercera fase: premiación.

ii) Valores Sayago.

- a) Dirigido a: Colaboradores y usuarios.
- b) Objetivo: Desarrollar compañerismo y valores.
- c) Descripción: Actividades trimestrales que personifiquen los valores que guían la misión y visión del hospital, obras de teatro, musicales y parodias.
- d) Cómo funciona: Concurso de historias que tiene el objetivo de ejemplificar los valores seleccionados del concurso de isologotipo y relacionarlos con una obra de teatro, una personificación o narración de un cuento o fábula. Es una dinámica trimestral.
 - (4) Rúbrica: historia y similitud con el valor. Cincuenta por ciento jurado externo y 50% de la comunidad.
 - (5) Convocatoria: 1 a 8 personas.
 - (6) Proceso: primera fase: evaluación de jurado externo; segunda fase: votación interna y tercera fase: premiación.

iii) Yo soy Sayago

- a) Dirigido a: Colaboradores y usuarios.
- b) Objetivo: Reconocimiento laboral.
- c) Descripción: Programa de comunicación donde se realizarán video capsulas mostrando las actividades cotidianas de cada uno de los miembros del hospital, las cuales serán transmitidas en redes sociales, así como en carteles dentro y fuera de la unidad de salud.
- d) Cómo funciona: Concurso de disfraces de superhéroes

o películas. Los personajes deben ejemplificar una relación con la actividad laboral del equipo.

(7) Rúbrica: Relación del personaje con actividades, caracterización y explicación.

(8) Convocatoria: 1 a 8 personas.

(9) Proceso: primera fase: evaluación de jurado externo; segunda fase: votación interna y tercera fase: premiación.

iv) Buenos días, Sayago

a) Dirigido a: Colaboradores.

b) Objetivo: Desarrollar comunicación.

c) Descripción: Un programa que incluye símbolos, rituales y elementos para la buena convivencia. Por ejemplo, carteles que recomiendan el saludo habitual entre compañeros y colegas, así como la sana convivencia del día a día.

d) Cómo funciona: Es un ritual semanal de inicio de jornada. El cual es aleatorio y se diseña internamente.

v) Espacio naranja

a) Dirigido a: Colaboradores y usuarios.

b) Objetivo:

c) Descripción: Un espacio seguro donde puede asistir cualquier miembro de la comunidad del hospital si es víctima de acoso, actividades impuestas o si necesita apoyo en situaciones personales o laborales que detonen estrés, inseguridad, entre otras.

d) Cómo funciona: Es un departamento autónomo, confidencial, profesional y voluntario.

(10) Se integra un consejo.

(11) Se crean estatutos.

(12) Se acuerdan las horas de atención.

vi) Día C

a) Dirigido a: Colaboradores y usuarios

b) Objetivo: Espacio seguro de apoyo para luchar contra cualquier tipo de violencia.

c) Descripción: Evento anual celebrando a la comunidad que integra todo el hospital, dando reconocimientos por desempeño, trayectoria, alcance de objetivos individuales y colectivos.

d) Cómo funciona: Es una convocatoria anual para participar en los premios al reconocimiento laboral y de salud. Que se lleva a cabo durante una celebración a la comunidad del hospital con eventos culturales.

(13) Se diseñan la convocatoria y los premios.

(14) Se lanza la convocatoria.

(15) Se evalúa los aspirantes.

(16) Se determinan los eventos culturales de la celebración y logística.

vii) Recreación Sayago

a) Dirigido a: Colaboradores y usuarios.

b) Objetivo: Desarrollar comunicación y compañerismo.

c) Descripción: Eventos deportivos y culturales que se realizan dentro del hospital.

El proceso Dobble Diamond en su etapa final propone prototipos para su implementación, estos programas aún no han sido implementados, para lo cual se espera llevar a cabo un segundo proceso. Podemos concluir que toda organización es un banco de creatividad social, las soluciones están frente al problema y todo cambio organización empieza por un cambio individual.

Referencias bibliográficas

1. Amaru, Antonio Cesar. Fundamentos de administración. Teoría general y proceso administrativo. México : Pearson Educación, 2009.

2. UNESCO; ITESO. Seminario Internacional 3 Conversaciones Académicas Hábitat y Creatividad Social. Guadalajara : Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Oriente, 2002.

3. Ramírez, Jorge. Tres visiones sobre capital social: Bourdieu, Coleman y Putnam. 2005, Acta Republicana. Política y Sociedad, págs. 21-36.

4. YProductions. Innovación en cultura. Una aproximación crítica a la genealogía y usos del concepto. Madrid : Traficantes de Sueños, 2009.

5. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. México : McGraw Hill, 2010.

6. Kottak, Conrad Phillip. Antropología Cultural. D. F., México : McGraw Hill, 2011.

7. Comas, Dolores, Pujadas, Joan y Roca, Jordi. Etnografía. Cataluña : UOC , 2012.

8. Design Council. Innovation by design. London : Design Council, 2015.
9. IDEO. The Field Guide of Human - Centered Design. Canadá : IDEO, 2015.
10. Álvarez Herrera-Lasso, Alejandro. Los mexicanos en el espejo de las letras Siglo XX. México : Fomento Cultural Banamex, 2010.
11. Serrano Rodríguez, Azucena. La participación ciudadana en México. 2015, Estudios Políticos, págs. 93-116.
12. Holand, R. y Lam, B. Managing Strategic Design. New York : Palgrave Macmillan, 2014.
13. Sandders, E. y Stappers, P. Co-creation and the new landscapes of design. Holanda : s.n., 2007, CoDesign, págs. 5-18.

Acotaciones

Milieu: medio (entorno).

Cfr. J.A. Schumpeter (4).

Cfr. Ten types of innovation de Doblin.

iiCronotopo: Tiempo y lugar de la muestra literaria o del fenómeno analizado, contexto de la investigación.