

## RESILIENCIA DEL TRABAJADOR A LAS NUEVAS CONDICIONES DE TRABAJO

Área de investigación: **Administración de Recursos Humanos**

### **Anahí Gallardo Velázquez**

Departamento de Administración, Unidad Azcapotzalco  
Universidad Autónoma Metropolitana  
México

[astro53@prodigy.net.mx](mailto:astro53@prodigy.net.mx)

### **Salvador de León Jiménez**

Departamento de Administración, Unidad Azcapotzalco  
Universidad Autónoma Metropolitana  
México

[salvador.leonj@gmail.com](mailto:salvador.leonj@gmail.com)

XVIII  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA



Octubre 2, 3 y 4 de 2013 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

## RESILIENCIA DEL TRABAJADOR A LAS NUEVAS CONDICIONES DE TRABAJO

### Resumen

Como han señalado los reconocidos investigadores Sennett (2005) o de Gaulejac, (1993), En la actualidad, el término “capitalismo flexible” alude a un tipo de sistema económico y social que solicita un comportamiento sui generis de los trabajadores, se les solicita rapidez y excelencia en sus resultados, apertura al cambio asumiendo de forma individual un riesgo tras otro, y sobre todo, que olviden reglamentos y procedimientos formales para aceptar condiciones de trabajo extremo, intensidad laboral que repercute en su salud física y psicológica.

Los trabajadores se adecuan a las nuevas condiciones laborales y de vida del mundo global y digitalizado, combinando su vida personal, con la laboral; estoy en el trabajo y/o escuela y, simultáneamente, en contacto con la pareja, con la familia o los amigos. No todos logran esta adaptación, subiendo la tasa de suicidios, la negación a procrear, la rotación de parejas, etc. Pero aquéllas personas que lo logran y “salen adelante” se les considera resilientes. Esta investigación aborda el tema, tomando en cuenta trabajos teóricos y prácticos referidos al mismo, como el marco para una reflexión crítica y propuesta de alternativas.

**Palabras clave:** Flexibilidad laboral, resiliencia y sistemas digitales



## RESILIENCIA DEL TRABAJADOR A LAS NUEVAS CONDICIONES DE TRABAJO

### Introducción

El proceso de mundialización que ha tenido lugar en los últimos años, apoyado por las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), generó una sociedad globalizada y estrechó dos importantes dimensiones de la vida social, el tiempo y el espacio, pero paradójicamente, ello no ha resultado en mayor cooperación o solidaridad entre los seres humanos para la consecución de los procesos económicos, sociales y políticos, por el contrario se profundizan las desigualdades y controversias, aumenta la precarización económica, la violencia se extrema y se continua la depredación del hábitat en todo el globo terráqueo.

Lo anterior lleva a reflexiones de los estudiosos, en los ámbitos no sólo ético-filosóficos, sino también concretos de la vida material, en las ciencias biológicas, por ejemplo, en el campo de la salud física y psicológica se presentan indicadores alarmantes por el creciente nivel de enfermedades ligadas al estrés crónico, que hoy pesa sobre todo en las poblaciones vulnerables.

Efectos que lamentablemente no parecen ser relevantes en las propuestas de políticas públicas, ni en las reestructuraciones institucionales del capitalismo neoliberal, que bajo el cobijo del discurso sobre la excelencia y la calidad total, promueven la intensificación laboral con el auxilio de los dispositivos digitalizados; *notebooks*, *smartphones*, *tablets*, etc., articulados a la *WEB*, conformando así un controvertido mundo red. Contradicción inmanente entre los singulares avances tecnológicos y los profundos retrocesos sociales, explícitos hoy, en la pauperización creciente de la mayoría de la población mundial.

En esa tendencia se observa una tasa de suicidios que crece, la dificultad de formar familias estables, el incremento de trabajos informales y la adhesión a labores ilegales, etc. Pero también se observan personas que logran, “salir adelante”, a las cuales se les considera resilientes. Precisamente en esta investigación se aborda el fenómeno de la resiliencia del trabajador ante las nuevas condiciones laborales, tomando en consideración varios trabajos teóricos y prácticos referidos al tema, como el marco para una reflexión crítica y propuesta de alternativas.

### Marco Teórico

La resiliencia alude al término anglosajón *resilience* que denota físicamente, la capacidad de un material para recuperar su forma original después de ser sometido a altas presiones, es decir, la cantidad de energía almacenada por un material cuando la presión lo obliga a reducir su volumen. También el término francés *résilience* se emplea en la metalurgia, para describir la capacidad de algunos materiales de recobrar su forma original después de ser sometidos a una presión deformadora (Dalziell y McManus, 2004; Nemeth *et al.*, 2009).

Para la teoría social, el proceso resiliente expresaría la capacidad de las personas para resistir a situaciones estresantes o traumáticas, sin destruir sus posibilidades de desarrollo



(véase el estudio de Casas y Campos). En esa lógica, para Frederick Lösel (1994) los individuos *resilientes* son aquellos que a pesar de estar insertos en una situación de adversidad, expuestos a un conglomerado de factores de riesgo, tienen la capacidad de utilizar factores protectores para sobreponerse a la adversidad, crecer y desarrollarse adecuadamente, llegando a madurar como seres adultos competentes, pese a los pronósticos desfavorables.

En efecto, la resiliencia no debe considerarse como una capacidad estática, ya que puede variar a través del tiempo y las circunstancias, pues es resultado de un equilibrio entre factores de riesgo, factores protectores y la personalidad del ser humano. Para algunos investigadores esta posibilidad deviene de las condiciones psicológicas implícitas en la personalidad como: el optimismo, el coraje, la autocomprensión, el humor, la capacidad de trabajar duro y la habilidad para relacionarse con otros.

En una perspectiva más amplia la investigadora Emmy Werner (1992), documenta Munist et.al. (1998), estudió a un grupo de personas desde su nacimiento hasta la edad de 40 años y notó, que algunos niños que aparentemente estaban condenados a presentar problemas en el futuro –considerando los factores de riesgo en el que vivían-, llegaron a ser exitosos en la vida, a constituir familias estables y a contribuir positivamente con la sociedad. Incluso algunos de ellos procedían de los estratos más pobres, de madres solteras adolescentes y de grupos étnicos postergados, además de tener el antecedente de haber nacido con bajo peso. La observación de estos casos condujo a Werner, al concepto de “niños invulnerables”. Se entendió así la “invulnerabilidad” como el desarrollo de personas sanas en circunstancias ambientales (físicas y sociales) insanas. Posteriormente se vio que el concepto de invulnerabilidad era un tanto extremo y que podía cargarse de connotaciones biologicistas, con énfasis en lo genético. Se buscó, entonces, un concepto menos rígido y más global, que reflejase la posibilidad de enfrentar efectivamente eventos estresantes, severos y acumulativos; y se encontró la “capacidad de afrontar” o afrontamiento, hoy ampliamente referido en las investigaciones sobre el estrés laboral crónico.

Se reconoce, que desde la década de los 80 ha existido un interés creciente por tener información específica, de aquellas personas que desarrollaban competencias a pesar de haber sido criados en condiciones adversas, o en circunstancias que aumentan las posibilidades de presentar patologías mentales o sociales. Se concluye que el adjetivo resiliente, implica dichas características singulares y que el sustantivo “resiliencia” expresa tal condición. (Munist et.al., 1998)

Para fines de los años 90, de acuerdo con Munist et.al., (1998) se tienen ya importantes definiciones de la palabra “resiliencia”:

- *Habilidad para resurgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva (ICCB, Institute on Child Resilience and Family, 1994).*
- *Enfrentamiento efectivo de circunstancias y eventos de la vida severamente estresantes y acumulativos (Lösel, Blieneser y Koflerl, 1989).*



- *Capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas e, inclusive, ser transformado por ellas (Grotberg, 1995).*
- *La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción; es decir, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión; por otra parte, más allá de la resistencia, es la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a circunstancias difíciles (Vanistendael, 1994).*
- *La resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida “sana” en un medio insano. Estos procesos se realizan a través del tiempo, dando afortunadas combinaciones entre los atributos del niño y su ambiente familiar, social y cultural. Así la resiliencia no puede ser pensada como un atributo con que los niños nacen o que los niños adquieren durante su desarrollo, sino que se trata de un proceso que caracteriza un complejo sistema social, en un momento determinado del tiempo (Rutter, 1992).*
- *La resiliencia significa una combinación de factores que permiten a un niño, a un ser humano, afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida, y construir sobre ellos (Suárez Ojeda, 1995).*
- *Concepto genérico que se refiere a una amplia gama de factores de riesgo y su relación con los resultados de la competencia. Puede ser producto de una conjunción entre los factores ambientales y el temperamento, y un tipo de habilidad cognitiva que tienen algunos niños aun cuando sean muy pequeños (Osborn, 1996).*

En general, en las ciencias sociales el término se ha utilizado para caracterizar a aquellos sujetos que, a pesar de nacer y vivir en condiciones de alto riesgo (biofísico, psicológico y social), se desarrollan psicológicamente sanos y socialmente exitosos.

En el ámbito organizacional, la resiliencia expresa la capacidad de una organización o de sus partes, para responder rápidamente a la incertidumbre. Refiere precisamente a su capacidad adaptativa (Dahms, 2010). En otras palabras, a la habilidad administrativa para organizar acciones que anticipen y sorteen debilidades para el logro de su existencia y cumplimiento de objetivos (Hollnagel *et al.*, 2006).

Por lo mismo, las organizaciones con un mayor grado de flexibilidad y resiliencia, a diferencia de aquellas menos resistentes, en opinión de McManus *et al.* (2007), son las que:

1. Tienen un *ethos* organizacional de esfuerzo constante orientado a generar una mayor resistencia a las catástrofes.
2. Presentan un buen conocimiento de la situación, de las amenazas y oportunidades enfrentadas por la organización, a través del seguimiento activo de las señales fuertes y débiles provenientes del contexto.



3. Poseen un fuerte compromiso encaminado a la identificación proactiva y la gestión de las vulnerabilidades clave.
4. Presentan una cultura promotora de sus capacidades de adaptación, agilidad e innovación dentro de la organización.

En concordancia con Cristina Minolli (2000), si se aplican estas apreciaciones al mundo de los negocios, se puede decir que las empresas resilientes serán aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad e incluso desarrollan una flexibilidad tal que, a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, sean éstos pecuniarios o intangibles, derivados de circunstancias adversas y/o imprevistas.

Para esta investigadora existe una interrelación recíproca entre la organización y el individuo. Por lo mismo desde la organización: todo aquello que promueva salud y realización personal a los empleados, indefectiblemente preserva y genera las condiciones para desarrollar la capacidad de trabajo del individuo y, desde el punto de vista del individuo: será solamente él quien pueda utilizar su saber creativo para cambiar la dirección de las acciones en función de las variaciones del contexto. Lo anterior, considera Minolli (2000) basándose en la característica social y antropológicamente válida, que el concepto de “trabajo” tiene para Vigotsky y por la cual aparece la necesidad de comunicación, que refieren ampliamente las teorías lingüísticas de Saussure, Benveniste y Bordieu, de igual manera sustentados en la noción de *décéntration* de Piaget, en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg y, finalmente en el marco de trabajo de la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman; en todos ellos se aduce, desde una perspectiva organizacional, que la gestión de los recursos humanos puede contribuir a crear organizaciones resilientes (Minolli, 2000).

En suma, las empresas resilientes son aquéllas que en épocas de cambios constantes, derivados de las crisis económico-sociales y/o de la globalización de los negocios, tienen un desempeño superior a otras, e incluso obtienen beneficios extras que provienen de las propias circunstancias adversas o imprevistas.

Pero cabe enfatizar que más allá de su existencia jurídica, las organizaciones, al estar constituidas por personas, son necesariamente humano-dependientes, por lo mismo están supeditadas al estado psico-físico de sus integrantes. Por lo que es de suma importancia observar, cuáles son sus condiciones laborales y por ende su posibilidad de vida plena. A continuación se refiere el caso de México, aduciendo a la flexibilidad laboral apoyada por las TIC.



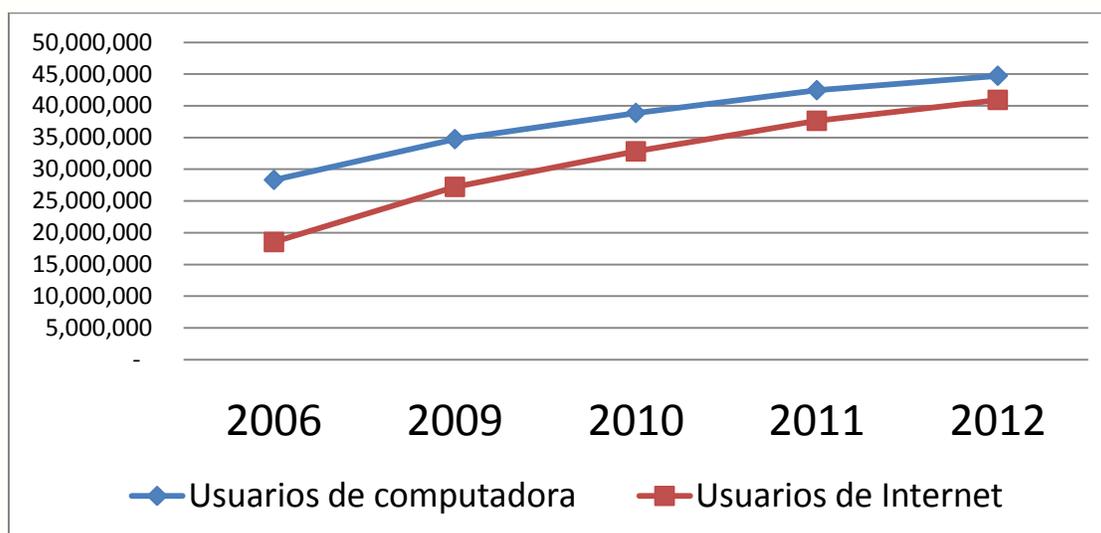
## Caso en México

Es de comprensión general, que ante las nuevas condiciones de flexibilidad laboral, se diluye la separación entre la vida laboral y familiar. Si bien esto no es nuevo, ya que ha sido una práctica común, diríamos cotidiana, el llevarse sendos portafolios de trabajo a casa entre los trabajadores de oficina o los que horas extras.

Sin embargo, hoy por hoy con las tecnologías de la información y la comunicación, esto se vuelve más patente en los trabajadores de oficina, ya que todo cabe en una USB o se tiene acceso al escritorio remoto o virtual desde casa o cualquier lugar del orbe.

Como se muestra en el Gráfico 1, con datos de INEGI, se da un incremento del 58 % de usuarios de Internet entre 2006 a 2012; y de éste último año a 2013 el incremento alcanza el 10% teniendo en la actualidad 45.1 millones de usuarios de internet (AMIPCI, 2013).

**Gráfico 1. Usuarios de las tecnologías de información, 2006 a 2012**



Fte: INEGI. Usuarios de las tecnologías de información, 2001 a 2012.

Adicional a lo anterior, podemos observar en el mismo gráfico, que la brecha entre usuarios de computadora e internautas se viene cerrando: el 91% de los usuarios de computadoras son internautas. De lo anterior se puede desprender la alta incidencia que tiene ya el internet en la vida de las zonas urbanas.

Desde una perspectiva de la penetración, todas las zonas geográficas de México tienen una penetración promedio de 46% como podemos ver en la tabla 1. En el mismo cuadro observamos que a diferencia de AMIPCI, World Internet Project contabilizó para 2012, 52.3 millones de internautas (WIP 2012).

**Tabla 1. Penetración de Internet en México (2012)**

	Penetración %	Usuarios. Millones	Contribución Nacional
Noroeste	45%	5'1	10%
Norte	46%	9'4	18%
Bajío	44%	8'5	16%
Centro	43%	9'3	18%
Metropolitana	55%	11.3	22%
Sureste	42%	8'6	16%
Nacional	46%	52.3	100%

Fnte: World Internet Project México y Tecnológico de Monterrey: <http://www.wip.mx>

En el pasado la desigualdad de la penetración del internet era mucho mayor, ahora si bien persiste, ha disminuido los márgenes de diferenciación. Así, en general la zona metropolitana es la que destaca del conjunto, pero no es un margen significativo. Lo mismo se puede apreciar siguiendo la contribución nacional. En este sentido, el Noroeste, aunque de mayor penetración por el número de usuarios, participa con una contribución nacional de tan solo 10 %.

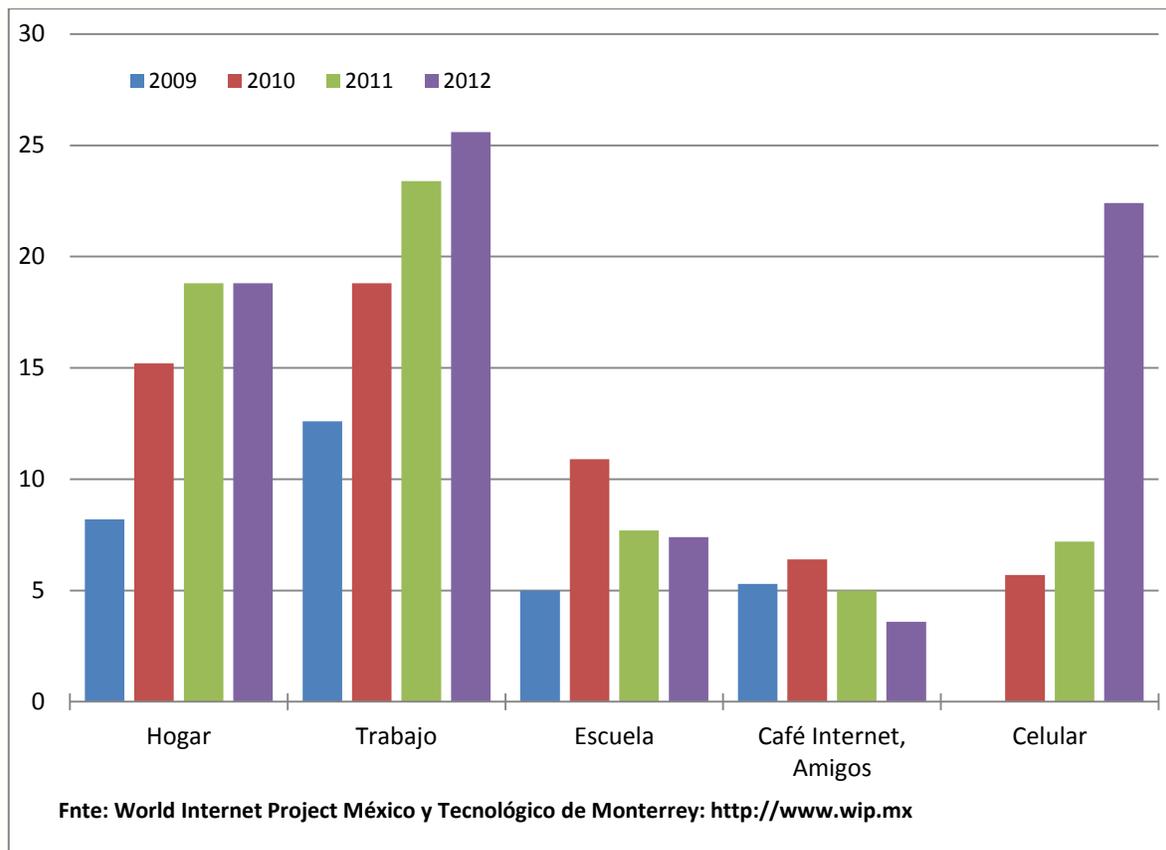
Este panorama general nos permite visualizar el alto incremento del uso del internet. Sin embargo, hay que considerar también en paralelo, el medio por el cual se realiza la conexión, ya que es cada vez menos un lugar fijo y más un medio móvil.

Según IAB México (2012), "... en promedio, los internautas mexicanos tienen cuatro dispositivos que pueden conectarse a Internet. El 50% tiene un smartphone, el 19% una tablet y el 25% una televisión con conexión a Internet. La conexión a Internet a través de dispositivos móviles en conjunto (teléfono celular, smartphone y tablet) representa 80%, superando a los aparatos fijos como la computadora de escritorio o la TV".

Sin embargo, el lugar dónde se conectan los usuarios de internet nos permite identificar este desdibujamiento de lo social, lo familiar y lo laboral. En ese sentido en el gráfico 2, se puede constatar el incremento de la movilidad para el año 2012, con un fuerte crecimiento de la conexión por celular, seguido del lugar del trabajo y el hogar. De esta manera, la telefonía celular ha desplazado a la conexión desde el hogar en el año de referencia.



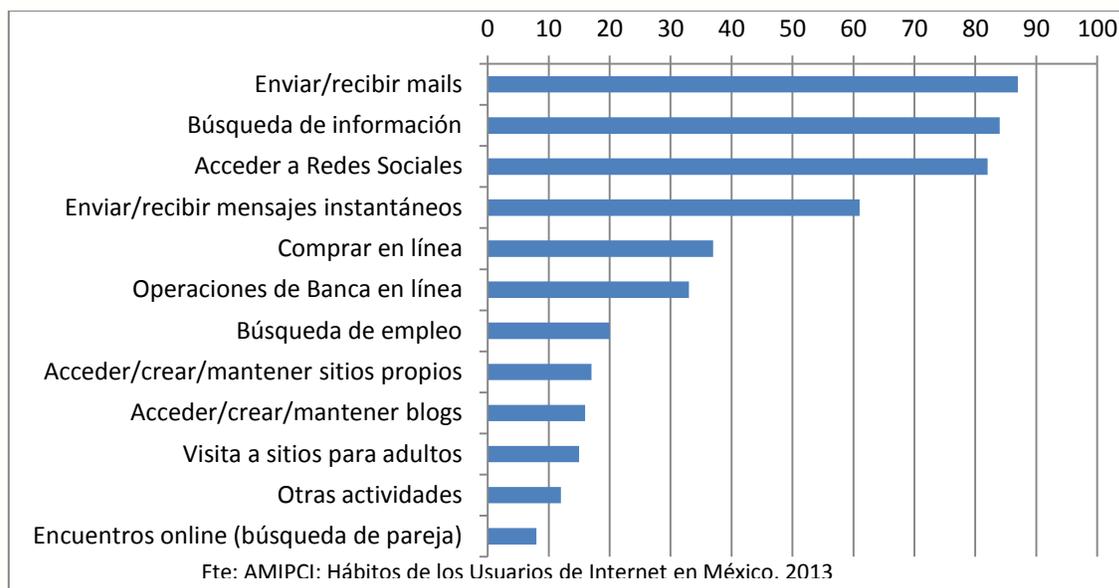
**Gráfico 2. Lugares y promedio de uso de internet (2009-2012). Número de Horas de uso de Internet por Lugar (Prom. Semanal)**



Lo anterior también muestra, que es en el ámbito laboral el lugar de mayor conexión, seguido de la telefonía celular, de lo cual identificamos el uso intensivo del internet en la vida laboral. Estos datos son consistentes con la distribución porcentual entre la población económicamente activa e inactiva. Así para el año 2012, INEGI reporta que del total de internautas, el 60.75% son población económicamente activa INEGI (2013). Es por ello que la incidencia del internet, independientemente del dispositivo de comunicación, es importante en el ámbito laboral. Más aún, 67% de los internautas tiene una edad entre los 18 y 54 años; siendo el 41% los que tienen entre 25 y 54 años de edad. De donde inferimos que los internautas son fundamentalmente adultos jóvenes y de edad media con actividad económica de algún tipo.

Ahora, para aproximarnos a la incidencia de las TIC sobre la alta productividad y la vida social, se puede preguntar a los usuarios de internet, para qué lo utilizan. Con base en los estudios realizados, las personas lo utilizan fundamentalmente para comunicarse (correo electrónico, acceso a redes sociales y mensajes instantáneos) y obtener información. Siguiendo los datos de AMIPCI (2013), tenemos el gráfico 3.

Gráfico 3. Principales Actividades online (100% Total de Internautas en México)



Pues bien la conectividad es hoy en día un hecho en el mundo globalizado que afecta la vida laboral como social. Estar *OnLine* (en línea) representa, por un lado, conservar el trabajo, elevar la productividad, es parte de la competitividad laboral; y por otro, cultivar relaciones personales de todo tipo. En un estudio realizado por el TEC de Monterrey a través de entrevistar a 2,000 hombres y mujeres entre los 12 y 70 años, se destaca que estar en línea ya no es una imposición del trabajo, sino más bien una necesidad personal.

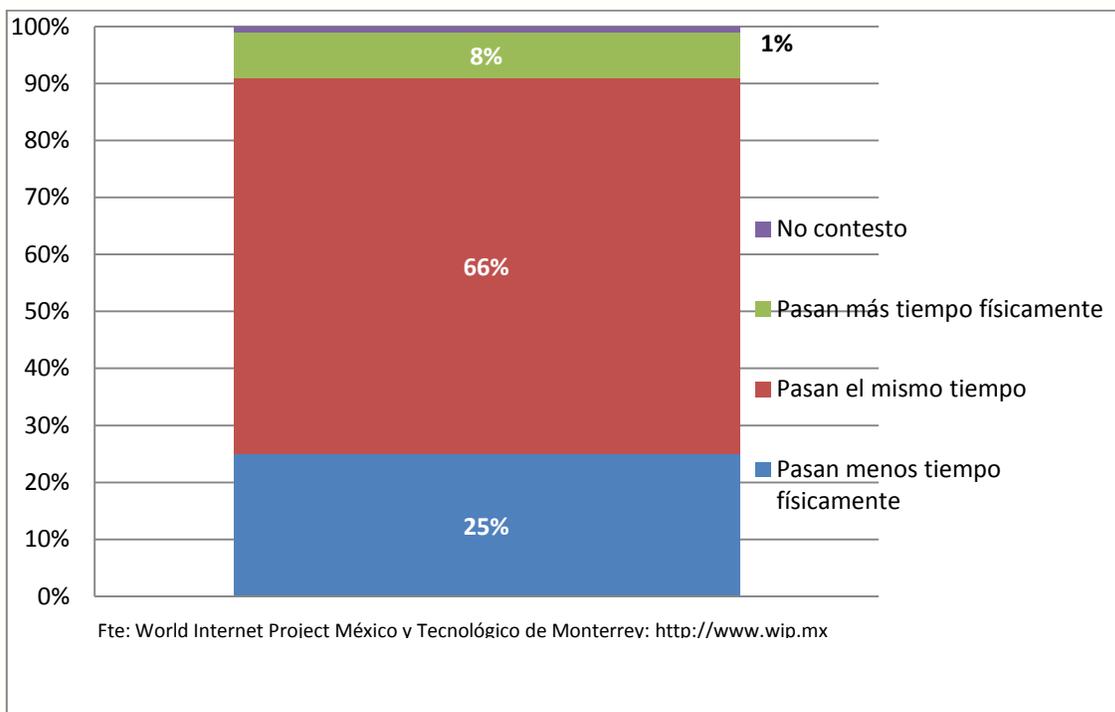
Entre las principales ventajas que los usuarios de teléfonos y dispositivos móviles perciben de su uso, destacan el mantener estrecho contacto con amigos y familiares (76 por ciento del total de menciones), facilitarles el desarrollo de determinadas actividades laborales (40 por ciento), ser localizables en todo momento (22 por ciento), útiles funciones de entretenimiento (23 por ciento), facilitar la organización de sus actividades (23 por ciento) y "hacer la vida más práctica" (21 por ciento). (Islas, 2012)

Es por ello que sostenemos que el uso de estas tecnologías de comunicación han permitido al trabajador extender en tiempo e intensidad las actuales condiciones de trabajo: se puede trabajar y estar en familia no importa la hora ni el lugar, la virtualidad se da en ambas direcciones; y además se puede tener acceso a entretenimiento diverso, con ello la Resiliencia del trabajador y de la organización se ve favorecida.

En este sentido, también en el estudio antes citado se destaca que "los mayores de 29 años enfatizan la importancia de los teléfonos móviles en el desarrollo de sus actividades profesionales." (Islas, 2012).

Ahora bien, visto desde el ángulo familiar tenemos los siguientes datos. Si bien el 25% de los usuarios de internet consideran que éste ha afectado el tiempo que dedican a su familia, el 66% declara que pasan el mismo tiempo que antes.





La mezcla entre la vida laboral y social está siendo benéfica para las organizaciones, ya que incluso en estudios realizados sobre el uso del internet en el trabajo, se mejora el desempeño laboral. Desde 2009 se veía que los trabajadores que dedican un máximo de 20% de su horario de trabajo a hacer uso personal de la red, son 9% más productivos (Coker, 2009). La explicación la hace el mismo autor al afirmar que "Una pequeña pausa en la jornada laboral, como por ejemplo un rápido vistazo a Internet para cuestiones personales, permite a la mente descansar, lo que lleva a una mejor concentración a lo largo del día y como resultado un incremento en la productividad" (Coker, 2009). Sin embargo, en el mismo estudio se establece que el exceso del posteo, tiene el sentido inverso en productividad y pérdida del empleo.

Por último, el efecto sobre los trabajadores de las nuevas condiciones laborales apoyadas por las TIC, ha llevado a acuñar un término despectivo respecto al uso del internet en la oficina denominado *Cyberloafing* (Ciberpereza): ausencia psíquica del trabajador teniendo presencia física. Y se le busca justificar ahora como un tipo de "ausencia al trabajo". Pero pasará lo mismo en lo social: está la persona en una reunión familiar conectada al trabajo y ausente de la familia.

## Conclusiones

Como se ha mostrado, el trabajador se encuentra ahora inmerso en condiciones laborales donde la presencia de la tecnología le permiten ser más productivo, al poder estar ligado a redes personales y laborales de manera simultánea. Esto ha permitido que se eleve su tolerancia a la frustración, a la fatiga y al aislamiento que le implica dedicar una jornada laboral extensa e intensa. Lo que ha aumentado su resiliencia.

Con el crecimiento tan acelerado y la penetración del internet en las sociedades, se visualiza que será cada vez más diluida la vida familiar y laboral, con el consiguiente uso intensivo de la conectividad y con ello la virtualidad social y laboral, esto es disociándose cada vez más la presencia física de la psíquica.

Se está dando así una reconfiguración de las relaciones sociales y laborales, en donde las relaciones son fundamentalmente asincrónicas –en tiempos diferentes- y sincrónicas –on line- asociadas al uso de tecnología; menos presenciales.

Sin duda, el espacio red y el consecuente estrechamiento del tiempo y del espacio, ha reconfigurado no solo las formas de trabajo, exigiendo resiliencia de los trabajadores, para soportar la intensidad laboral apoyada por las TIC, sino también la vida misma, llevando a los estudiosos de las organizaciones a profundizar sobre los efectos y desafíos de esta nueva dinámica y ethos que recorre el mundo.

## Bibliografía

- Casas, Gerardo e Ivette Campos. *Enfoque de la Resiliencia en el Trabajo Social*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000182.pdf>
- Coker, Brent (2009), El uso personal de Internet en el trabajo mejora la productividad. El País.com, Madrid. Obtenido en [http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2009/04/06/actualidad/1239006480\\_850215.html](http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2009/04/06/actualidad/1239006480_850215.html)
- Dahms, T. (2010), “Resilience and risk management”, *The Australian Journal of Emergency Management*, vol. 25, núm. 2
- Dalziell y McManus (2004) “Resilience, vulnerability and adaptative capacity: Implications for systems performance” en International Forum for Engineering decision making(IFED) Stoos Switzerland Diciembre 6-8
- Islas, Oscar (2012), Estudio de Usos y Hábitos sobre dispositivos móviles. IAB-México (primera parte). Obtenido de [http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+octavio+islas+carmona/op\(12oct12\)octavioislas](http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/opinion+y+analisis/firmas/dr.+octavio+islas+carmona/op(12oct12)octavioislas)
- Lösel Frederich (1994) Bureau International Catholique de l' Enfance



- McManus, Sonia., Seville, E., Brunsdon, D., Vargo, J. (2007). “Resilience management. A framework for assessing and improving the resilience of organizations”. Reporte de investigación 07/1, Nueva Zelanda, Universidad de Canterbury. Disponible en: <http://www.disasterrecoveryresources.net/Resilience%20Management%20Research%20Report%20ResOrgs%2007-01.pdf>
- Minolli, Cristina (2000). *Empresas resilientes: Algunas ideas para construirlas*. Obtenido de [http://www.ucema.edu.ar/u/cpcb/Investigacion/Resiliencia/Empresas\\_Resilientes.pdf](http://www.ucema.edu.ar/u/cpcb/Investigacion/Resiliencia/Empresas_Resilientes.pdf)
- Munist, Mabel et. al. (1998). Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes. P.7-12 Obtenido de <http://resilnet.uiuc.edu/library/resilman/resilman.pdf>
- Nemeth, Ch., Erik Hollnagel y S. Dekker (2009), *Resilience engineering perspectives: Preparation and restoration*, t. 2, Reino Unido, Ashgate.
- Holling, C. S. (1973). Resilience and Stability of Ecological Systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4, 1-23.
- Hollnagel, E., David D. Woods y N. Leveson (2006), *Resilience engineering: concepts and precepts*, Reino Unido, Ashgate
- INEGI (2013). *Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares*.
- IAB México (2013), Quinta edición del Estudio de Consumo de Medios entre Internautas Mexicanos.
- Vanguardia Sonora (2013). <http://periodicovanguardia.mx/noticias/sabias-que/26423-las-redes-sociales-han-modificado-nuestros-habitos-al-ir-al-bano-asegura-estudio>
- WIP (2012) World Internet Project México y Tecnológico de Monterrey. Obtenido en <http://www.wip.mx>

