

LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS.

Jhon Mario Ramirez Rinta¹ – Unisangil
jramirezrinta@gmail.com
Sandra Milena Mondragon Cardenas² - Unisangil
sandramondragon@unisangil.edu.co

RESUMEN.

La cultura organizacional es una parte vital en el micro entorno de las organizaciones. Tener en cuenta que el talento humano es el que permite la funcionalidad de las empresas, por ejemplo: ¿Qué pasaría en las empresas si no tienen trabajadores?, seguramente se pensará que es porque hay máquinas (las máquinas necesitan de alguien que las controle o las inspeccionen), ahora demos un cambio de frente, de las organizaciones que no tienen la tecnología suficiente para no tener talento humano, es decir, que solo haya trabajadores (la empresa estaría en la disolución económica) porque no habría nadie que atienda a los clientes, nadie que apoye en la producción, que pueda vender y nadie que administre el negocio. Es importante las personas en las organizaciones.

Ahora, pensar en las organizaciones que no les invierten dinero a sus trabajadores, ¿Cómo son estas empresas?, ¿Si pueden funcionar de esta manera?, las organizaciones siempre hayan las maneras de convencer a sus trabajadores de que sigan siendo productivos (lo malo es la manera de como los convencen).

Las organizaciones siempre tendrán una serie de normas, en las cuales tendrán que cumplir los trabajadores, estas son hechas para llevar el control en todas las actividades de las empresas. Usualmente las reglas de juego ya mencionadas no tienen en cuenta la opinión de los participantes (trabajadores) a la hora de realizarla o gestionarla, Las empresas que, si invierten en tener una buena cultura organizacional entre sus empleados, hacen estas restricciones con las personas que van a estar sometidas por las mismas.

Además, la cultura organizacional es parte vital en cualquier empresa, porque son todas aquellas acciones que en algunos casos se generan de manera espontánea, creando relaciones entre los trabajadores. Siempre se quiere en las empresas mejorar la efectividad de las organizaciones, a través de aumentar ventas, generar más utilidades entre otras, pero el primero que deberían mejorar para llegar a esos resultados debería ser los trabajadores, por ejemplo: trabajadores con malas actitudes y aptitudes generan retraso en los procesos de la empresa, ocasionando pérdidas significantes en las organizaciones, por otra parte, trabajadores con la mayor disponibilidad para hacer bien las cosas, provocara una mejor optimización de los recursos generando más utilidades en las organizaciones.

Sin embargo, existe actualmente un afán inexplicable por obtener resultados (eso no es malo) el problema radica en llegar al objetivo sin importar el cómo, es decir, si hay que pasar por encima a las personas que sean necesarias para llegar al éxito se hace, y las personas que participan en los procesos pasan a un segundo plano en donde se les reconoce un dinero y listo. Los trabajadores no solo deben reconocerles un sueldo por un trabajo hecho, sino hacerle un reconocimiento ante la organización por su buena labor, decirle lo

¹ Estudiante de pregrado de administración de empresas en la universidad Unisangil- Yopal – Casanare - Colombia, administrador de un supermercado en la ciudad de Yopal.

² Estudiante de pregrado de administración de empresas en la universidad unisangil -Yopal-Casanare-Colombia asesora comercial de la empresa tostaditos Susanita

importante que es en la organización – eso se siente maravilloso y motivante cuando se reconoce una excelente labor.

Palabras claves: Cultura, Organización, micro entorno, talento humano.

Abstract

Organizational culture is a vital part in the micro environment of organizations. Keep in mind that human talent is what allows the functionality of companies, for example: What would happen in companies if they do not have workers ?, surely it will be thought that there are machines (machines need someone to control them or inspect them), now let's change the front of organizations that do not have enough technology to not have human talent, that is, that there are only workers (the company would be in economic dissolution) because there would be no one to attend to customers, nobody who supports production, who can sell and nobody who manages the business. It is important people in organizations.

Now, think of organizations that do not invest money to their workers, how are these companies ?, If they can work this way ?, organizations always have ways to convince their workers to remain productive (the bad it's the way they convince them).

Organizations will always have a series of rules, in which workers will have to comply, these are made to take control in all the activities of the companies. Usually the aforementioned game rules do not take into account the opinion of the participants (workers) when making or managing it. Companies that, if they invest in having a good organizational culture among their employees, make these restrictions with the people who They will be subjected by them.

In addition, the organizational culture is a vital part in any company, because they are all those actions that in some cases are generated spontaneously, creating relationships between workers. Companies always want to improve the effectiveness of organizations, through increasing sales, generating more profits among others, but the first that should improve to reach these results should be workers, for example: workers with bad attitudes and skills generate delay in the processes of the company, causing significant losses in organizations, on the other hand, workers with the greater availability to do things well, will cause a better optimization of resources generating more profits in organizations.

However, there is currently an inexplicable desire to obtain results (that is not bad) the problem lies in reaching the goal regardless of how, that is, if you have to pass over the people that are necessary to achieve success is done , and the people who participate in the processes go to the background where they are recognized and ready money. Workers should not only recognize a salary for a job done, but give recognition to the organization for their good work, tell them how important it is in the organization - that feels wonderful and motivating when they recognize excellent work.

Keywords: Culture, Organizational, microenvironment, human talent.

CULTURA ORGANIZACIONAL.

Los conceptos de cultura organizacional para varios autores son similares, pero se puede definir como las aptitudes y actitudes de los trabajadores en una organización que dependen de las actividades a cumplir de los mismos, además de las relaciones entre los trabajadores. Para García (2005, citado por Díaz, 2012) plantea:

La Cultura Organizacional es el conjunto de creencias y significados que han sido naturalizados por los miembros de la organización (hábitos de pensamientos), en el marco de un orden hegemónico, los cuales se convierten en el horizonte simbólico de interpretación y orientación de conductas y prácticas. (Pág. 11)

Este autor basa su concepto en tres grandes enfoques: cultura y gerencia comparativa, la cultura como una variable externa, donde se entiende como un fenómeno organizacional, la cultura corporativa como una variable interna, donde la organización es vista como un fenómeno que produce la cultura es decir; en ella se crea una nueva cultura, y la cultura como una metáfora raíz para conceptualizar la organización, en este enfoque las organizaciones se entienden como culturas; es decir la cultura no es algo que las organizaciones tienen, sino es algo que las organizaciones son, y que se basa en la cultura de forma cognitiva, simbólica y estructural. (Díaz, 2012, pág. 12)

En el mismo sentido resalta la cultura organizacional como un sistema unificado, viéndose como un sistema en cual convergen distintas partes para llegar a un resultado.



Figura--1, Dinámicas que integran la cultura organizacional

Fuente: Ilustración realizada por la autora, en la cual se muestra la dinámica de las culturas que se integran y forman parte de la Cultura Organizacional.

Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Las organizaciones no siempre han tenido presente en sus estrategias, tener al trabajador como parte importante de la estructura que generan valor al producto o servicio y a la empresa como tal, hasta hace algunas décadas se adquirió la palabra “cultura organizacional” entro el léxico de las altas directivas, en donde antes literalmente los trabajadores no tenían un buen trato por parte del empleador. De acuerdo con Denison & Mishra (1995, p. 204)

“La relación entre la cultura y el funcionamiento de las organizaciones sociales ha sido un tema recurrente en las ciencias sociales por cerca de 50 años. Sociólogos, antropólogos sociales y psicólogos sociales, han presentado frecuentemente la cultura y la ideología como características integrales de las organizaciones sociales. Algunos autores se centraron en la cultura como uno de los aspectos críticos para la adaptación de las organizaciones sociales, y entendieron la cultura como un sistema de “patrones de comportamiento socialmente transmitidos que sirven para relacionar las comunidades humanas con sus valores ecológicos”. Esta perspectiva también se ha visto reflejada en los trabajos de algunos etnógrafos y psicólogos. Asimismo, algunos investigadores organizacionales se han ocupado de la relación entre cultura y la organización, pero rara vez han desarrollado teorías explícitas de cultura organizacional o presentadas evidencias de soporte. Se han visto progresos en áreas de investigación relacionadas como la Socialización y el Cambio pero con pocas excepciones se ha prestado muy poca atención al tema de Cultura Organizacional” (Montaña Rey & Torres Reyes, 2015, pág. 24)

Las organizaciones necesitan mantener a la parte más importante de una empresa, son las personas que trabajan allí, pero ¿Por qué?, por la simple razón que, gracias a ellas, el negocio está en funcionamiento, sin las personas no podré existir una unidad de negocio, así sea una empresa tecnológica, porque así tengan inteligencia artificial (IA) van a necesitar de programadores que les hagan mantenimiento y pueda seguir operando.

A través de las épocas, las distintas civilizaciones que manejaban masas de personas, sabían que, si no mantenían a las mismas, todos sus imperios y reinos iban a caer pronto, y el ejemplo más claro fue la segunda guerra mundial, donde surgieron diferentes estrategias y negocios por las múltiples emergencias que se presentaron durante y después de la guerra, en donde nació la logística como una parte fundamental para la victoria de los aliados, en esa época, el principal objetivo era suministrar de los recursos necesarios a cada tropa que estaba luchando por un futuro mejor para sus familias, de allí fue donde los principales jefes se dieron de cuenta de la verdadera importancia de las personas en una organización y debían mantener sus creencias y valores durante las jornadas.

Además, en la actualidad, es increíble pensar en organizaciones (sin importar el tamaño de la empresa) no tengan en cuenta a sus trabajadores como algo importante, sin darles compensaciones de ningún tipo, causando una mala cultura y odio entre los mismos hacia sus superiores, de allí es donde se generan los sindicatos, por las inconformidades de los trabajadores. Pero si existiera una buena cultura organizacional seguramente no generaría ningún inconveniente en la empresa.

En los últimos años, con el ¡Bum! De las tecnologías, existe una rama en especial que a la sociedad le tiene miedo: “Inteligencia artificial”, porque se ha comentado que “Las máquinas” reemplazará a una gran parte de la población en temas laborales, y además, que se apoderarán del planeta (gracias a las películas como: Terminator y I’m robot, donde se ilustran ejemplares de cómo sería la vida con la inteligencia artificial).

Existen diferencias entre las personas cultas y la inteligencia artificial en el momento de interactuar con los clientes y al punto de hacer negocios:

Diferencias entre las personas cultas y las personas robóticas		
Ítems	Personas cultas	Personas robóticas
Saludo	La sonrisa de oreja a oreja que se recibe es sinónimo de amabilidad, cuando estrechan la mano entre las dos partes se crea el vínculo de confianza y preguntan sobre el estado en el que se encuentra (hace parecer que sí importa)	Solamente saluda presentándose de forma rígida, sin sentimientos, yendo a la situación de interés rápidamente y la verdad no genera la importancia que se merece
La conversación	Antes de ingresar al tema principal, hace lo posible para que el ambiente sea increíble, y generar una experiencia inolvidable. Cuando se inicia el tema, lo que hace sentir es: ser escuchado y comprendido a la vez.	La persona pregunta y responde rápidamente, pareciera apurado y lo único que quisiera es dar una solución y seguir con otra persona.
La finalización	De todo lo que se preguntó y respondió, termina con consejos para dar la solución más óptima (de acuerdo a la necesidad de la persona). La despedida de ambas partes procura pensar que existe un amigo para ayudarlo en lo que necesite.	Se dio la respuesta, dice: “Chao, vuelva pronto” de la manera más fría posible.

Fuente: Propia.

Ejemplos como los de Facebook existen y existirán bastantes con el pasar en el tiempo, empresas como: Claro, Bancolombia, etc... utilizan la tecnología para responder preguntas a sus clientes. Pero la red social más grande del mundo no se quiere quedar con eso.

Según Rubén Vázquez las empresas que están invirtiendo en inteligencia artificial, buscan la autonomía de las máquinas.

Facebook cuenta con una agencia de desarrollo de inteligencia artificial en la que ha centrado sus esfuerzos en los últimos años y en la que apenas el 14 de junio del 2016 anunciaba que estaba entrenando robots para entablar negociaciones entre máquinas y humanos.

Sin embargo, hubo un incidente con la IA (Inteligencia Artificial) que ha puesto a pensar en los alcances que podría tener y, en todo caso, si podría ser dañino o peligrosa para los seres humanos. Facebook desarrolló una serie de chatbots o robots de conversación automática que están programados para responder una serie de preguntas de los usuarios de una manera fácil, clara y sencilla.

Así, fueron creados dos robots, Alice y Bob, quienes empezaron una serie de conversaciones tratando de negociar, haciéndolo rápido y de manera efectiva. Al inicio, las conversaciones que sostenían eran claras y precisas. No obstante, al paso de los días, los robots empezaron a crear expresiones que para los seres humanos eran ininteligibles, pero que para ellos eran muy precisas. Lo que en principio se pensó que era un error, después se entendió que se trataba de una especie de mejora que las máquinas habían hecho al idioma. Los robots habían sido programados para eficientar el uso del lenguaje y recibir una serie de recompensas o respuestas de su interlocutor cada que iniciaban una conversación y el otro respondía.

Al cabo de un par de días, los investigadores decidieron apagar las máquinas para evitar que el experimento se saliera de control y se volviera incomprensible. Los robots inventaron su propio lenguaje y los humanos fuimos incapaces de comprenderlo. (Vázquez, 2017)

Así que, según Rubén Vázquez en la revista digital Forbes (México) plantea tres (3) diferencias entre los seres humanos y la inteligencia artificial:

- *Sin figuras retóricas: El procesamiento de datos en las máquinas no está ligado a las metáforas, ni a otras figuras que podrían complicar, confundir o extender un proceso lógico hasta el infinito. Si llegan a sustituir términos o expresiones lo harán bajos los principios del lenguaje algorítmico o matemático. Una palabra o expresión siempre significará lo mismo todo el tiempo.*
- *No hay relativismo lingüístico: El pensamiento humano está condicionado por el lenguaje, es decir, una persona no puede pensar algo que no pueda construir con lenguaje y todas sus conceptualizaciones estarán determinadas por la lengua madre. Por el contrario, la acción de una máquina sólo está determinada por la resolución de problemas, es decir, es cuestión de algoritmos, no de abstracciones.*
- *Capacidad de decisión sin contexto social: En otras palabras, no tienen moral. Y pueden tomar decisiones basadas en resultados concretos sin fijarse en lo que puede pensar o sentir un interlocutor, están programadas para un objetivo, pero no para comprender al otro.*

No es la primera vez que un experimento de inteligencia artificial se sale de control: el año pasado Microsoft salió a disculparse por Tay, otro chatbot que fue lanzado a Twitter y que en un lapso de 24 horas se convirtió en adicta al sexo, nazi y antifeminista. (Vázquez, 2017)

Características de la cultura organizacional.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores de la “Cultura Organizacional”, los temas más destacados y/o partes primordiales son:

- Las normas: Representadas como las restricciones de las organizaciones para así llevar el control de las personas durante las horas laborales.
- La motivación: Los empleados deben estar constantemente motivados para cumplir sus labores efectivamente, se puede mantener en ciertos periodos de tiempo reconocimientos y/o atribuciones por los trabajos bien hechos, además, recordarles la visión, es decir, las aspiraciones de la empresa junto con las aspiraciones de los empleados.
- Los valores impuestos por la amistad: Las relaciones informales, que se dan de manera espontánea durante las jornadas laborales, recordar que los seres humanos tienen una necesidad en común, la comunicación; los empleados hablan sobre los gustos y disgustos en la empresa y después entablan cosas personales, para determinar si hay algo en común entre las partes, una vez decretado alguna compatibilidad empieza la amistad, generando valores como: integridad, responsabilidad incondicional, empatía, humanidad, y compromiso.

Según Sandra Parra Castrillón, las características de la cultura organizacional son seis (6) principales que influyen en la manera de que se comportan y que se diferencia entre las organizaciones.

- *Regularidad en los comportamientos observados: Las interacciones entre los participantes mantienen un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con la conducta y las diferencias.*
- *Normas: Son patrones de comportamiento que incluyen guías con respecto a la manera de hacer las cosas.*
- *Valores Dominantes: son los valores básicos que abraza la organización y que espera que sus participantes compartan*
- *Filosofía: Son las políticas que afirman las creencias relativas al trato que deben recibir los empleados o los clientes.*
- *Reglas: Son guías, establecidas, que se refieren al comportamiento dentro de la organización.*
- *Clima de la Organización: es la sensación que transmite el lugar físico, la forma en que interactúan los participantes, el trato que unas personas dan a otros. (Parra Castrillon , 2014)*

Así mismo (Rivera Porras , Carrillo Siera , Forgiony Santos , Nuván Hurtado , & Rozo Sánchez, 2018); plantean seis (6) características principales de la cultura organizacional citando a varios autores:

- *Regularidad de los comportamientos observados:*
La principal herramienta de trabajo para comprender el comportamiento es el lenguaje, así mismo, se diferencian por sus comportamientos y acciones desarrollados rutinariamente en la organización (Minsal & Pérez, 2007). Esos rituales que están en la vida diaria de la organización, reafirman lo que es importante para la misma, así como lo que se espera por sus miembros (Calderón, Murillo & Torres, 2003). Así mismo, dentro de las organizaciones el lenguaje incluye el vocabulario único, sus dichos, expresiones particulares, de igual forma, el lenguaje no verbal o las actitudes se identifican a través de los gestos, señas o posturas de los miembros (Toca & Carrillo, 2009).

- **Normas:**
Las normas defienden lo que la persona debe ser, que a su vez es la aplicación de la práctica de los valores (Minsal & Pérez, 2007). Esos aspectos son como códigos de conducta que regulan el comportamiento de los miembros de la organización (Trillo, & Sánchez, 2006).
- **Valores dominantes:**
Los valores dominantes son las convicciones que se tiene como organización para cumplir sus objetivos, su base es moral y es un pilar de la cultura corporativa (Minsal & Pérez, 2007); son percepciones que los miembros de una organización construyen con relación a las situaciones, a las acciones y a los objetivos de la empresa, estos representan la manera como deberían ser las cosas (Domínguez, 2002). De igual manera, para las organizaciones estos valores dominantes serán aquellos principios que le permiten cumplir con su misión y visión, así mismo, representan las cualidades de sus miembros (Alles, 2013).
- **Filosofía:**
La filosofía en las organizaciones son aquel conjunto de creencias y valores que comprenden la esencia de la misma, y que sus miembros se rigen bajo ella (Münch, 2005). Así mismo, las filosofías orientan a los miembros y les dan identidad, como miembros de una organización (Charón, 2007).
- **Reglas:**
Los reglamentos son fundamentales, puesto que, guían el comportamiento de los miembros al interior de la organización (Arellano, 2008). Estas reglas, permite que la organización funcione sin ningún inconveniente (Gómez, & Prowesk, 2011), a su vez, los nuevos integrantes de la organización deben adaptarse a las mismas (Leyva, 2007).
- **Clima Organizacional:**
Es definido por Schneider y Hall (1972, citado por Sánchez, 2014) como un conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo, es decir, que esto ha de reflejar la integración de los elementos personales en combinación con los elementos de la organización. Así mismo, el clima organizacional es una realidad en las organizaciones, surge de las relaciones existentes entre los diversos subsistemas y constituye la relación entre los individuos y ambiente (Mondragón, 2008). (pág. 9)

La cultura organizacional como ventaja competitiva.

Las empresas constantemente plantean estrategias de toda índole para poder diferenciarse de sus competidores, generando innovaciones en todas las áreas que competen dentro de la unidad de negocio, una de las más importantes es el cargo de la gestión humana, porque es la responsable de que todas las personas que trabajen en este lugar sean productivas, pero no solo eso, que sean felices haciendo sus labores.

Pero se preguntarán ¿Cuál es la importancia de que los trabajadores estén bien?, la respuesta es sencilla, porque genera una ventaja competitiva que es muy difícil de copiar por parte de sus competidores, los clientes perciben esa buena vibra que ofrecen los trabajadores del almacén generándole a ellos una experiencia positiva es sus compras, generando una fidelización y confianza por parte de los clientes hacia la empresa, pero la verdad, los consumidores finales y clientes no ven tanto al empleado que les causo esa experiencia positiva, sino que ven es a la marca de la empresa y saben que comprando allí se van a sentir mejor.

Esa ventaja competitiva es capaz de romper una de las barreras de entradas más significativa en el segmento de mercado más grande del mundo (el factor precio) porque los consumidores actuales no se fijan solo en el precio hoy en día, se fijan otras variables, pero una de las más importantes es la experiencia del cliente durante el proceso de

adquisición de productos dentro de una organización, y esto lo puede ofrecer los trabajadores de los mismos, con una buena cultura organizacional.

Una empresa puede tener subculturas en la organización, pero lo que toda empresa desea lograr es que la cultura organizacional definida sea dominante e independiente. Así mismo es de reconocer la importancia que tienen los fundadores de las empresas con respecto a la definición de la cultura organizacional en la primera etapa de la empresa. Puesto que, esta se va forjando con los hábitos creencias y de mas, propias de los fundadores. La cultura organizacional es una variable sumamente importante en la organización ya que a través de ella una empresa puede llegar a ser competitiva, de esta depende el resultado de los empleados y por ende el de la organización. (Gutiérrez Fierro, 2013)

Las personas son influyentes a la hora de generar resultados, en toda la historia de la humanidad no se han podido generar las grandes invenciones de manera individual, necesita ayuda para poder hacerlo y necesita razones, valores, normas, motivación, compensaciones, entre otras. Si las empresas se concentrarán más en mejorar su capital humano que en la fuerza de ventas, seguramente tendrán un porcentaje de utilidades más grande durante los cierres de cada año.

El crecimiento de las compañías es importante:

La cultura trae consigo ventajas competitivas para la organización que indican crecimiento y agregan valor a los servicios y/o productos que ofrece cualquier compañía. Para el caso particular de este ensayo que son las empresas de correspondencia y mensajería hay dos variables fundamentales para el desarrollo de las mismas, que han permitido que se optimicen sus procesos, brinden mayor calidad en sus servicios, creando fidelidad y alcanzando un alto grado de satisfacción en sus clientes, estas variables son el recurso humano y la innovación tecnológica, que fomentan en las organizaciones culturas de cambio y crecimiento. (Molano , 2016)

Conclusión.

Las organizaciones deben pensar más de adentro hacia afuera y no al revés, porque los empresarios pueden hacer un modelo de negocio perfecto, con una tasa de amortización y retorno de más del 30% anual, pero si no se le da la importancia al capital humano que se necesita para lograr los objetivos de la empresa, nunca lo lograrán.

Depende de los empresarios si generan una buena cultura dentro de sus organizaciones para poder ser competitivos en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Díaz, A. E. (2012). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS EMPRESAS DEL SIGLO XX*. Cartagena : Univercidad de Cartagena .
- Gutiérrez Fierro, M. (2013). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL, VARIABLE IMPORTANTE PARA OBTENER VENTAJA COMPETITIVA*. Bogotá : Univercidad Militar Nueva Granada .
- Llanos Encalada, M., Pacheco Rodrigues , M. G., Romero Velez , E. M., Coello Arrata, F., & Armas Ortega , Y. M. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL- EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA*. Samborondón: Univercidad ECOTEC.
- Molano , L. A. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EMPRESAS DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA*. Bogotá : UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Montaña Rey, A. P., & Torres Reyes, G. A. (2015). *CARACTERIZACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES. CASO EMPRESA SECTOR FINANCIERO*. Bogotá D.C. : Univercidad del Rosario.
- Parra Castrillon , S. (2014). *CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA FUERZA DE VENTAS DE LA EMPRESA SUSUERTE S.A. EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES* . Manizales : Universidad de Manizales .
- Rivera Porras , D. A., Carrillo Siera , S. M., Forgiony Santos , J. O., Nuván Hurtado , I. L., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios* , 8-9.
- Vázquez, R. (3 de Agosto de 2017). *Forbes (México)*. Obtenido de Forbes (México): <https://www.forbes.com.mx/4-diferencias-entre-inteligencias-humana-y-artificial/>