

CARÁCTER Y PERSONALIDAD ORGANIZACIONAL:
ELEMENTOS DISTINTIVOS EN LA CONSTRUCCIÓN
Y PERCEPCIÓN SOCIAL EMPRESARIAL.



SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

SENNOVA
Sistema de Investigación,
Desarrollo Tecnológico e Innovación

ISSN 2619-2896

CARÁCTER Y PERSONALIDAD ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS DISTINTIVOS EN LA CONSTRUCCIÓN Y PERCEPCIÓN SOCIAL EMPRESARIAL

ORGANIZATIONAL CHARACTER AND PERSONALITY: DISTINCTIVE ELEMENTS IN THE CONSTRUCTION AND SOCIAL PERCEPTION OF BUSINESS

Jesús Vicente Jiménez Ariza

Magister en Ingeniería Administrativa. Profesional de diseño y desarrollo curricular del Centro Industrial y de Energías Alternativas - SENA Regional Guajira. jvjimenez@sena.edu.co

Sandra Colmenares

Especialista en aprendizaje Autónomo. Instructora del programa de Gestión Administrativa en el Centro Industrial y de Energías Alternativas - SENA Regional Guajira. smcolmenares7@misena.edu.co

Resumen

En esta investigación logramos reflexionar sobre el carácter y la personalidad de las organizaciones, teniendo como base el estudio de dos instituciones emblemáticas del departamento de la Guajira, Gases de la Guajira y El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA Regional Guajira-. De acuerdo con la óptica de los autores y la revisión bibliográfica se profundiza sobre la importancia de un adecuado seguimiento al carácter y personalidad de la organización, enfocado desde el comportamiento de los miembros y la dinámica social. Este documento contiene evidencia de la relación entre la construcción del carácter y de la personalidad organizacional, y se comparte los hallazgos producto del equilibrio entre una gobernanza estable y unos claros objetivos institucionales.

Palabras Claves: organizaciones, comportamiento organizacional, responsabilidad social.

Abstract

In this research we were able to reflect on the character and personality of the

organizations, based on the study of two emblematic institutions of the department of La Guajira, Gases de la Guajira and the National Learning Service -SENA Regional Guajira-. According to the perspective of the authors and the bibliographic review, the importance of an adequate monitoring of the character and personality of the organization is deepened, focused from the behavior of the members and the social dynamics. This document contains evidence of the relationship between the construction of character and organizational personality, and the findings resulting from the balance between stable governance and clear institutional objectives are shared.

Keywords: organizations, organizational behavior, social responsibility.

Introducción

Las organizaciones adquieren un reconocimiento con los años, ya sea por la calidad del servicio, por el producto, por la optimización de los procesos, por la toma de decisiones, o por el impacto en la sociedad. Este último promovido por el posicionamiento en el mercado o por la responsabilidad organizacional en todas

las actividades. De igual manera, los líderes influyentes imprimen un sello personal dando un matiz distintivo que gradualmente la sociedad va reconociendo.

La literatura académica es extensa en explicación y argumentación sobre los liderazgos y las decisiones en las organizaciones. Sin embargo, basaremos nuestra reflexión en el carácter y la personalidad que se le imprime a las organizaciones producto de la diversidad de factores de la cultura ocupacional y del comportamiento de sus miembros.

Es evidente que existe una clasificación amplia de organizaciones, tales como: por sector económico, por el tamaño en la capacidad de producción, por el ámbito de actuación, por su forma jurídica, por la cuota de mercado, por el origen del capital, y por el esquema laboral, entre otras. Esta clasificación implica, en esencia, que poseen una misión diferente que direcciona el propósito de las organizaciones, concepto que abordaremos en el transcurso del texto para relacionar la construcción del carácter y de la personalidad organizacional.

Para precisar el tema consideraremos a las organizaciones como unidades sociales abiertas, que se renuevan por el flujo de información que circula de manera permanente entre la sociedad de consumo y la organización. Según definición de Chiavenato “La organización no es una unidad inmodificable, sino un organismo social vivo sujeto a cambios” (Chiavenato, 2001, p. 44). Es decir, la organización como todo órgano vivo desarrolla su propio carácter que le ayuda a generar una cultura propia y la construcción de una imagen robusta (puede ser negativa o positiva) a través de la sumatoria del comportamiento de sus

miembros y de la interpretación de los símbolos, imágenes y normas corporativos o sociales.

El comportamiento de los miembros de una organización es un paso determinante en la configuración de su carácter. Este a la larga va forjando la personalidad y, con ello, la identificación y reconocimiento de la empresa por parte de los *stakeholder*. Sin embargo, la construcción del carácter entra en riesgo cuando aparecen los fracturadores del comportamiento (acciones que producen cambios en la conducta) capaces de modificar códigos individuales y grupales, distorsionando la percepción de la sociedad.

Fundamento teórico

Las organizaciones empresariales como actoras en la esfera social: la importancia del carácter organizacional.

Las organizaciones son unidades económicas, sociales, de servicios que buscan un objetivo básico, generación de utilidades o promover la prosperidad, para su desarrollo, posicionamiento en el mercado o en la sociedad; sin embargo, eso no las hace exitosas. Las acciones deben ir encaminadas a entregar valor a los consumidores con productos o servicios útiles para su vida, para el desarrollo de sus empleados y para aportar beneficios a la sociedad. Por consiguiente, muchas de las decisiones tomadas dentro de ese propósito propician el aprendizaje de éstas sobre el comportamiento de la sociedad o del mercado. Específicamente, en el aprendizaje sobre el comportamiento del mercado o del contexto, es donde el individuo modifica y adquiere habilidades, destrezas, conocimientos y valores. Luego, a través de la interacción

social se construyen los rasgos propios del carácter.

Así, el carácter se expresa en una gran variedad de situaciones producto del comportamiento de las personas. De ahí que, para comprender la importancia de este concepto en el desarrollo de las organizaciones, haremos referencia a él como el aspecto ético que denota lo distintivo de una persona, de un grupo o de una organización. Para René Le Senne (1945) las investigaciones con relación a esta temática decayeron a lo largo del tiempo y se profundizó más sobre el concepto de personalidad. Sin embargo, se retoma para explicar todos los factores que inciden en lo que se percibe del comportamiento.

Ángel Izquierdo el en ensayo "Temperamento, carácter, personalidad. Una aproximación a su concepto e interacción" escribe: "El carácter, siendo un término de origen griego (carácter - Marca), ya implicaba en su mundo clásico aquello que uno desea ser. Este aspecto ético se universalizó, denotando desde siempre lo distintivo de una persona o también de un grupo o nación (carácter nacional). Hasta en el lenguaje ordinario se emplea el término para establecer lo distintivo: se habla, por ejemplo, del carácter de la música de Mozart para distinguirla de la de Beethoven" (Izquierdo, 2002, p.8)

Mientras, Lowen Alexander (2014) en el texto "El lenguaje del cuerpo: Dinámica física de la estructura del carácter" afirma que es posible deducir el carácter de una combinación de rasgos y continúa: "cualquiera que sea la forma como definamos el carácter, éste es la actitud fundamental con que el individuo se enfrenta a la vida, tanto en la consulta psicoanalítica como en el mundo exterior" (Lowen, 2014, p. 137). En este

sentido se comprende que, cuando las organizaciones establecen sus planes de expansión orientados a la sociedad, enfrentan grandes retos que ayudan a forjar el carácter. En ese instante, se visibiliza el liderazgo, fajador del carácter organizacional, producto de la capacidad para interpretar la realidad a partir del enfoque en lo considerado vital para la organización (desempeño social, económico y ambiental)

La gestión eficiente y equilibrada de los capitales vitales en la organización no solo ayuda con la sostenibilidad, sino que impacta positivamente la percepción social. De ahí que, es necesario comprender la importancia e influencia del liderazgo en la formación del carácter institucional. Fischer y Sachratz (1993) aseguran que para comprender la influencia del líder en una organización se debe considerar de manera interactiva tres componentes. Entre esos componentes está la individualidad del líder (personalidad, habilidad, conocimiento y experiencia), la peculiaridad de los seguidores (persona que recibe influencia del líder y que lo sigue por convicción propia) y el contexto situacional. Este último, implica reducción de la incertidumbre a través de la mayor documentación posible sobre los hechos.

El Instituto Anticorrupción (2022) en el informe Corrupción Administrativa y Política en La Guajira afirmó que dentro del período 2016-2020 se identificaron 37 hechos de corrupción en este departamento. De estos, el 43% corresponde a corrupción administrativa, la cual se da principalmente por medio de irregularidades en la contratación pública. En este contexto territorial, rodeado de un alto índice de corrupción en todas las esferas administrativas y de la sociedad, los liderazgos suelen tener un reto que requiere grandes compromisos

personales que denoten el carácter en la trayectoria de la actividad gerencial. En ese sentido, Palomo (2016) en el libro “Liderazgo y motivación de equipo de trabajo” introduce el concepto de liderazgo como conducta, término que identifica la sociedad para evaluar el comportamiento y la trayectoria gerencial de un líder.

De hecho, el comportamiento o la trayectoria gerencial genera acciones observables, lo que denomina Skinner (1960) “la conducta operante” implica un aprendizaje sobre las consecuencias de la reacción. En este sentido, el comportamiento es una proyección de la conducta y la conducta una acción del individuo. Cuando una conducta se transforma de esporádica a habitual se habla de comportamiento, hay una continua acción observable. Si esta acción observable rompe códigos o normas de conducta dictada por el estado, por la sociedad, por la cultura, por la educación, fractura la aceptación que en un contexto determinado proporcionó el entorno social, económico y político a las organizaciones.

Déwey, Juan et al, (2016) en el libro “La Naturaleza Humana y Conducta” señala:

“vigilar estos efectos sobre el carácter puede significar la más razonable de las precauciones o una de las prácticas más repugnantes. Puede significar la concentración de la atención en la rectitud personal, con descuido de las consecuencias objetivas, práctica que crea una rectitud completamente ficticia; pero puede también indicar que se ha dedicado el tiempo debido al examen de dichas consecuencias objetivas” (p. 51). Lo anterior conduce a una reflexión que implica la necesidad de evaluar las consecuencias futuras, que pueden ayudar no solo en la percepción que se

tenga de la organización, sino en la actuación personal sin producir fractura en los códigos de la sociedad.

Cuando se fractura la aceptación de una organización (hay una percepción negativa) no solo afecta el carácter como aspecto distintivo, sino que, también, afecta el apoyo directo que los ciudadanos o consumidores expresan a las organizaciones. Este tipo de fractura impacta los resultados en las diferentes operaciones de una organización. Es decir, una institución pública, producto de este factor, puede verse afectada en el recaudo (los ciudadanos pueden tener la percepción que los recursos no están siendo bien invertido en obras sociales para la ciudad). En el caso de las organizaciones privadas (de producto o servicio) ésta puede afectar sustancialmente las ventas, bajando las utilidades o generando pérdida en el peor de los casos.

En la actualidad, la construcción de indicadores de confianza ciudadana es una herramienta que mide la percepción y permite implementar estrategias para minimizar las acciones de los fracturadores que producen la ruptura de los códigos sociales. Independientemente del cuestionamiento que tienen estos indicadores, por el sesgo que se le atribuye por razones económicas o políticas, se han constituido en una herramienta importante a la hora de evaluar a las organizaciones.

La mayor fractura en la aceptación social de las organizaciones la proporciona la corrupción, distorsionando el carácter. No solo es un problema de la administración pública en Colombia, sino que se ha extendido en el sector privado. Recientemente se estima que las empresas privadas del país evaden

impuestos, hecho este que se constituye en actos de corrupción.

De acuerdo con lo anterior, Bolaños, M (2021) para el medio informativo La República manifestó:

” Para 2020, de acuerdo con la CEPAL, el costo de la evasión en América Latina y el Caribe fue de 6,1% del PIB, y en ese mismo reporte se ha estimado que para el caso de Colombia la evasión del impuesto sobre la renta de sociedades representa 2% del PIB y en el caso del IVA 1,7%, esto en total es un 3,7% que se alinea al 4% del PIB que presenta la exposición de motivos de la ley de inversión social”

Por otra parte, riskglobalconsulting.com (2020) en el artículo “Corrupción en Colombia: Delitos contra la administración pública” señala que: “el 73% de los casos reportados constituyen corrupción administrativa en el sector público. La corrupción en Colombia en el sector privado representa otro 9%, y en el sector judicial equivale al 7%. Además, las irregularidades en los procesos de contratación pública siguen siendo la principal forma de corrupción administrativa. Debido a que representan el 46% de los hechos de este tipo”. Estas cifras indican la ausencia de valores en los funcionarios o trabajadores colombianos, debilitando la estructura de la cultura organizacional y de todo lo que ella representa en la construcción de sociedad.

Tanto las instituciones del Estado como las organizaciones privadas han entendido que los valores personales y los valores institucionales son la base de la cultura organizacional. Sin embargo, no es suficiente, hay otros factores que ayudan a moldear el carácter y la personalidad organizacional como son: el control y evaluación al resultado, el manejo de los

indicadores, el impulso a la creatividad e innovación. De esta manera, crear un clima de confianza y de motivación constante ofrece un enfoque de transformación y ayuda a desarrollar un liderazgo transformacional y no transaccional; es decir, con un enfoque hacia las personas. Hoy en día, las bases del desarrollo sostenible (equidad, viabilidad y armonía) implican un enfoque en el ser humano para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos donde la dimensión ética sea el lazo conductor de todos los actores de una sociedad global en riesgos.

Para entender los factores que influyen en el carácter, el grupo de investigación Previos SENA abordó la realidad empresarial de La Guajira, a través de varias herramientas metodológica (panel de expertos, entrevistas y encuestas) con el propósito de identificar los componentes del carácter para cada una de las diferentes empresas seleccionadas. En el panel de expertos se evaluaron temas como la percepción social de las instituciones, la madurez del líder en la toma de decisiones, la cohesión de los grupos de valor (trabajadores o funcionarios) y la construcción y adaptación de valores personales e institucionales. Estos aspectos permitieron la selección de dos instituciones, Gases de la Guajira y El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA Regional Guajira-.

Para el caso de Gases de la Guajira S.A E.S. P, empresas de servicios públicos domiciliario, los usuarios la perciben como una empresa que brinda un buen servicio, facilidad de pago y continuidad. Sin embargo, sienten que, debido al objetivo del capital privado, rentabilidad financiera, se le han adicionado a la factura otros costos que confunden al

usuario, por ejemplo, costos por revisión, reparación y crédito.

En cuanto al SENA Regional Guajira, la sociedad la percibe como una institución seria y transparente que brinda oportunidad gratuita a los jóvenes para la transformación de sus vidas. Por otra parte, se cree que debe tener mayor liderazgo en lo local, monitoreando la vocación laboral y las actividades económicas; además, debe propiciar formación en actividades cotidianas que resuelvan la vida laboral de la gente.

Por último, la sociedad percibe que estas organizaciones se han mantenido, de cierta manera, al margen de los escándalos de corrupción que ha rodeado al territorio en la última década. Esto puede ser producto de varios factores que precisaremos más adelante y que pueden estar relacionados con algunos aspectos comunes de liderazgo encontrado en ambas organizaciones.

Con el objetivo de indagar sobre los factores internos que inciden en la percepción social encontrada, se aplicó una entrevista estructurada a los funcionarios de cada una de las empresas. En el SENA, por ejemplo, el factor más relevante que se identifica está asociado con la pasión que imprimen los funcionarios en lo que hacen y dicen. Hay dos variables que han contribuido en esta pasión, una es el nivel de confianza generado desde el nivel directivo y la otra es la fortaleza institucional para generar bienestar en el trabajador.

Ambas producen un efecto positivo en la autoestima de los funcionarios. Sin duda, estos factores han fortalecido el carácter de la organización y forjado un aspecto distintivo.

Por otra parte, en gases de La Guajira, la entrevista ayudó a detectar factores como: rigurosidad en las políticas de recursos humanos (RRHH) (selección por competencia y construcción social corporativa basada en principios) y una política de servicio basada en calidad. Sin embargo, el factor distintivo desde la percepción social lo marca el comportamiento histórico de la empresa en la prestación del servicio.

Tanto en la construcción del carácter como la personalidad organizacional (tema que abordaremos posteriormente) los líderes de estas organizaciones, en la que se basa el estudio, fundamentan la toma de decisiones en opiniones y acciones compartidas, y valoradas en equipos de trabajo (liderazgo centrado en las personas).

Por otra parte, la importancia que se le da a las metas e indicadores los ha conducido a ejercer un liderazgo centrado en la producción, en los resultados y en la revisión de procesos. Por consiguiente, se presenta una permanente búsqueda del sentido común para mantener el equilibrio en el ejercicio del liderazgo. Este aspecto distintivo se constituye en una defensa contra los fracturadores de los códigos sociales y corporativos.

Los esfuerzos al interior de cada organización, en la construcción de los factores identificados, han permitido reflejar unas organizaciones sólidas, monolíticas y de un carácter distintivo. Además, para el caso del SENA, se identificó como factor de percepción social la forma como se asume la misión organizacional, no para el cumplimiento de una tarea específica, sino para responder a la esperanza de una sociedad que quiere transformar sus vidas.

Las organizaciones y su proyección en el contexto: la personalidad organizacional

En la actualidad, una de las preguntas más frecuente en el mundo empresarial es: ¿Qué hacer para que las organizaciones empresariales sean **actoras de la dinámica social**? Tema complejo que está sujeto a diversas variables (endógenas y exógenas) que en mucho de los casos se escapan a la evaluación y control de los directivos. Para Chiavenato (2001) “una de las razones que explica la gran variedad y diversidad de las organizaciones en el mundo actual es el hecho de que la organización es el más eficiente medio de satisfacer un gran número de necesidades humanas” (P 43). En esta perspectiva, las organizaciones adquieren importancia en la sociedad o a ser actores en ella cuando definen dentro de sus estrategias claras acciones de responsabilidad social corporativa (RSC).

La responsabilidad social a la que nos referimos está precisada por la Organización Internacional de Normalización(2010) en ISO 26000, como el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético. Este debe ser un propósito organizacional debido a que las decisiones impactan de manera transversal toda organización. Por consiguiente, el comportamiento transparente y ético debe convertirse en la extensión de la fuerza vital como identificación organizacional.

Esta fuerza vital nace del valor de contribución de las diferencias individuales en la construcción de la personalidad organizacional. Las características individuales se van

transformando gradualmente en rasgos propios de la organización. Para Cattell (1980) en el texto “Teoría de la personalidad y el aprendizaje” la personalidad puede extenderse como función de un conjunto de rasgos producto de la reacción frente a determinada realidad. Estos rasgos están asociados a la actuación dentro de la organización, a la dinámica organizacional que motiva la conducta y a la aptitud para llevar a cabo las acciones. En un ambiente organizacional con gran incertidumbre los rasgos asociados al temperamento, de los cuales Raymond Cattell considera que indican la actuación de los líderes, juegan un papel preponderante para definir la personalidad de una organización.

Para Arbaiza, L (2019) la personalidad es la forma particular de pensar, sentir y actuar construida a partir de una combinación de factores biológicos y ambientales. Además, concluye afirmando: “la personalidad es una estructura integrada, autorregulada, y multidimensional cuya manifestación se expresa en los rasgos o las características personales y, por ello, es distintiva” (Arbaiza, 2019, p. 36). Por consiguiente, es importante considerar el estado de ánimo dentro de esas características por su incidencia en la construcción de la personalidad, donde aspectos como las emociones, el afecto, la depresión son relevantes y observable en las organizaciones.

El estudio de las dos organizaciones referenciadas corrobora la importancia de la continuidad de los líderes y de las políticas administrativas en el proceso para forjar la personalidad de la organización. El tiempo en ejercicio de sus liderazgos propició la construcción de rasgos distintivos al interior de la organización y la estabilidad del RRHH. El factor de estabilidad permite hacer

pronóstico sobre su comportamiento. Por ello, cuando aparecen fenómenos que hacen ruido al comportamiento habitual en la organización, la comunicación, las relaciones y la experiencia permite enderezar la situación para que no aparezcan al final, los fracturadores de los códigos sociales.

El desarrollo individual genera confianza y permite proyectar una mejor extensión de sí mismo. Este se constituye en un aspecto relevante al momento de asumir las responsabilidades con vitalidad. En ese sentido, se comprende la definición de personalidad como “expresión de la fuerza vital del individuo, y, probablemente, la extensión de dicha fuerza al medio ambiente” (Lowen, 2014, p138). Para explicar el rasgo distintivo observado en los funcionarios de estas instituciones, nos centraremos en abordar este término como la expresión dotada de energía, impulso, fortaleza, y optimismo asociado a los propósitos organizacionales.

En el espacio donde los miembros de estas organizaciones conjugan sus ideas, sentimientos y opiniones, hay unos elementos comunes que fortalecen los lazos afectivos, como son: la estabilidad laboral, los niveles de confianza y el bienestar empresarial, entre otros. Por otra parte, hay una serie de variables exógenas (alto índice de desempleo en la región e inestabilidad política) que disminuyen la oportunidad laboral e incrementan la brecha de la pobreza. Estos indicadores no pasan desapercibidos al buen juicio de los funcionarios para concluir que estar vinculados a estas organizaciones es una oportunidad de desarrollo personal y familiar.

En resumidas cuentas, los funcionarios de ambas organizaciones presentan

habilidades conceptuales o cognitivas, capacidad de razonamiento y análisis para identificar los problemas, evaluar los posibles escenarios antes de tomar decisiones e interpretar todo tipo de información. Estos factores son producto de las fortalezas organizacionales que han sido aprovechadas para proyectar una personalidad robusta a partir del conocimiento y la experiencia.

En síntesis, la investigación condujo a evidenciar como en la construcción del carácter y de la personalidad organizacional influye mantener unas bases individuales y organizacionales sólidas. Estas son producto del equilibrio entre una gobernanza estable (responsabilidad, transparencia y participación) y unos claros objetivos institucionales.

Dentro de las bases individuales y organizacionales que ayudaron a forjar los rasgos distintivos, están la estabilidad laboral, los niveles de confianza y el bienestar empresarial; también, los sistemas de gestión implementados que ejercen una acción disciplinar en los funcionarios creando una cultura del cumplimiento. Todos estos aspectos han ayudado a estas organizaciones a mitigar la acción de los fracturadores de los códigos sociales y empresariales que se observa claramente en otras organizaciones del entorno.

Por otra parte, se pudo observar el compromiso con que los funcionarios de estas organizaciones asumen los cambios tecnológicos para proporcionar más oportunidades para la eficiencia, la eficacia, el trabajo desafiante y gratificante, y la consecución de objetivos individuales y colectivos. En consecuencia, desarrollan nuevos procesos y procedimientos para enfrentar la creciente complejidad y la necesaria

rapidez para construir respuestas satisfactorias para el grupo de interés.

Los líderes de estas organizaciones se perciben despiertos, conscientes y en buena sintonía consigo mismos, con los otros y con el mundo que les rodea. Se mantienen fuertes en sus valores, emocionalmente inteligentes y atentos. Pero con la necesidad imperiosa (uno más que otro) de romper las barreras de la relación indirecta con el grupo de valor.

El análisis no proporciona una formula, pero si una ruta que ayuda a mitigar y a evitar la fractura de los códigos sociales y organizacionales que terminan por afectar los resultados y la percepción organizacional. Toca asumir con rigor, coherencia y compromiso la construcción de los factores que ayudan a forjar la personalidad y el carácter como elementos distintos de una organización. Los resultados obtenidos se podrían proyectar o aplicar en otras instituciones (privadas o públicas) de la región, e incluso del país.

Referencias bibliográficas

Cattell, R. B. (1980). Personality and Learning Theory-. Londres: Springer Pub Co.

Chiavenato, I. (2001). Administración Procesos administrativos. Bogotá: Gráficas de la Sabana.

Dewey, J., & Castillo Dibildo, r. (2016). Naturaleza humana y conducta. Ciudad de México: Fondo de Cultura.

Fermini, L. A. (2019). Liderazgo y comportamiento organizacional.

Lima: Universidad ESAN, Alfaomega.

Instituto Anticorrupción Y Transparencia por Colombia . (2022 , 8 12). Instituto Anticorrupción. Retrieved from <https://www.estudiosanticorruptio n.org/corruptcion-administrativa-y-politica-en-la-guajira/>

Lowen, A. (2014). El lenguaje del cuerpo: Dinámica física de la estructura del carácter. Barcelona: Herder editorial.

Marcelo, A. (2014). Las cuatro emociones básicas. Barcelona: Herder Editorial .

Mimenza, O. C. (2016, 12 2). Retrieved from [Sicologia y Mente: https://psicologiymente.com/personalidad/test-personalidad-16-factores-cattell-pf](https://psicologiymente.com/personalidad/test-personalidad-16-factores-cattell-pf)

Morales, F. (2022, 09 13). Acsendo . Retrieved from <https://blog.acsendo.com/la-cultura-es-la-personalidad-de-la-organizacion-pablo-reyes#:~:text=Por%20otra%20parte%2C%20la%20cultura,la%20orientaci%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Organización Internacional de Normalización. (2010). Norma ISO 26000. Ginebra: Publicado por la Secretaría Central de ISO.

Palomo, M. T. (2016). Liderazgo y motivación de equipo de trabajo. Madrid: ESIC Editorial.

Pastrana, A. (2021, 8 4). La República.
Retrieved from
<https://www.larepublica.co/economia/evasion-de-iva-e-impuesto-de-rentas-20-del-recaudo-tributario-en-colombia-3211548#:~:text=%E2%80%9CPara%202020%2C%20de%20acuerdo%20con,3%2C7%25%20que%20se%20alinea>

Risk Consulting Global group. (2022, 7 3).
Risk Consulting Global group.
Retrieved from Risk Consulting Global
group

Skinner, B. F. (1994). Sobre el
conductismo. Barcelona: planeta-De
agostini, S. A.