

# Hacia un diagnóstico de nuestra cultura organizacional



- ✓ La gente no puede durar para siempre; el cuerpo eventualmente se desgasta.

No hay manera de prevenir que eso suceda. Pero las organizaciones no tienen que morirse.

- ✓ Cuando los empleados y proveedores de una organización hacen las cosas de forma correcta siempre; cuando los clientes están contentos porque sus necesidades se anticipan y satisfacen; cuando el crecimiento se genera internamente, es dinámico y planeado; cuando los servicios se prestan oportunamente, se facturan y se cobran con prontitud, cuando el cambio es bienvenido e implementado con ventaja, y cuando todos disfrutan trabajando ahí existen los cimientos de una organización eternamente exitosa.

**Pensemos un poco...**

Para qué existe la  
**CORPORACION ???**



# PENSEMOS MAS...

Proyéctela

Suéñela

Cómo nos  
Imaginamos  
Corporación  
5...10 años??





**APOYO**

**EJE COMUN**

**MISION**

**BIENESTAR  
SOCIAL**

**CARRERA**

**G DE S**

**P. S**

**EVAL.**

**=**

TRASCENDER  
LOS ACTOS

M. CLIMA

**BE/BL**

RESCATAR  
SIMBOLOS

INTERVENCION  
PSICOSOCIAL

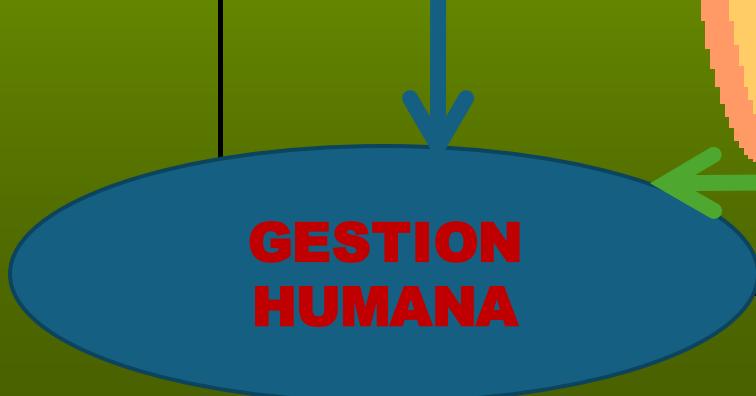
TRABAJO EN E  
ALTO REND.

**GESTION  
HUMANA**

**ENFOQUE SISTEMICO DE A Y P**

**CLIENTES**

**CLIENTES**



Ante cualquier pregunta o duda, los empleados dan explicaciones comprensibles

Los empleados son pacientes y no pierden los buenos modales aunque el cliente le plantea preguntas ilógicas o tontas

Los empleados concentran su atención en el cliente y sus asuntos, mostrando una actitud cordial en el contacto inicial y la despedida

Se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente

Los empleados tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente

Corto tiempo de espera de los clientes, desde el momento que ingresan hasta el momento que salen

Estética agradable de las oficinas (interior y exterior; diseño y decoración)

Mobiliario funcional y moderno que brinde un aspecto de orden y cuidado en las oficinas

**Que cuando tenga una necesidad sienta que tiene aliados que no harán más difícil su situación**

Trato respetuoso y cortés; simpatía del personal de la U. habilidad para conectar con el cliente

La información suministrada está orientada en beneficio de la solución de la N. del cliente

**UN SERVID@R  
PUBLIC@ NO ES  
CUALQUIERA**

# ATRIBUTOS

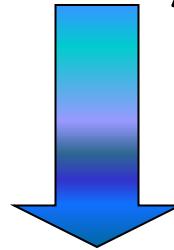
*Lealtad: Es el respeto a la convicciones, ideales y creencias.*

*Honestidad: Es actuar con integridad, con transparencia, con base en principios y valores.*

*Respeto: Es reconocer y aceptar nuestras diferencias.*

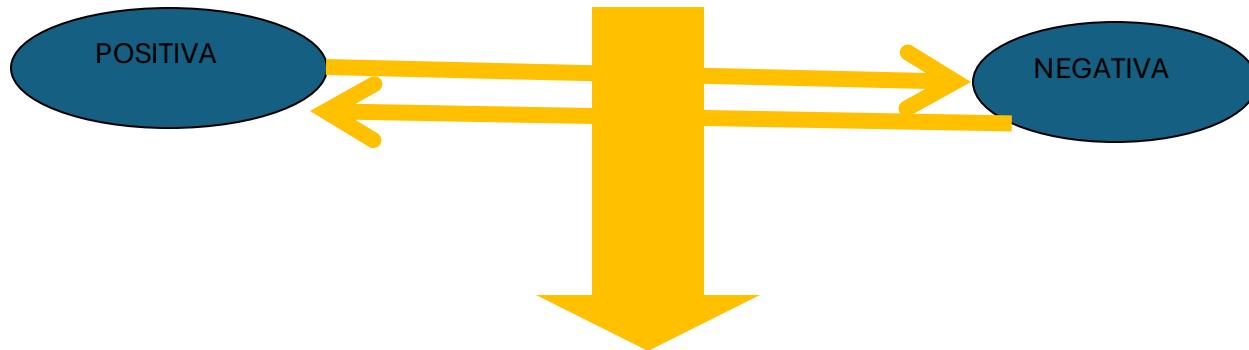
*Trabajo en Equipo: Es crear un compromiso compartido con ideas, valores y metas comunes que nos permita reflejar unidad y equilibrio corporativo.*

❖ La consolidación de políticas, valores y principios, vicios, hábitos, conductas etc, en la mentalidad de todos y cada uno de los trabajadores.



**FORMA UNA COSA QUE SE  
LLAMA**

# CULTURA ORGANIZACIONAL



**Conjunto de políticas, valores y principios que engranados distinguen el actuar de una empresa y consecuencialmente la hacen diferente de otra que tiene igual objeto.**

## **POLITICA:**

**Un lineamiento permanente en el tiempo que orienta el actuar de la organización a uno o varios de sus fines.**

**Ejemplo:**

**Política de cliente satisfecho**

## **VALOR:**

**Una situación ideal que sirve de referencia a los miembros de una colectividad para basar sus juicios y fijar conductas.**

**Ejemplo:**

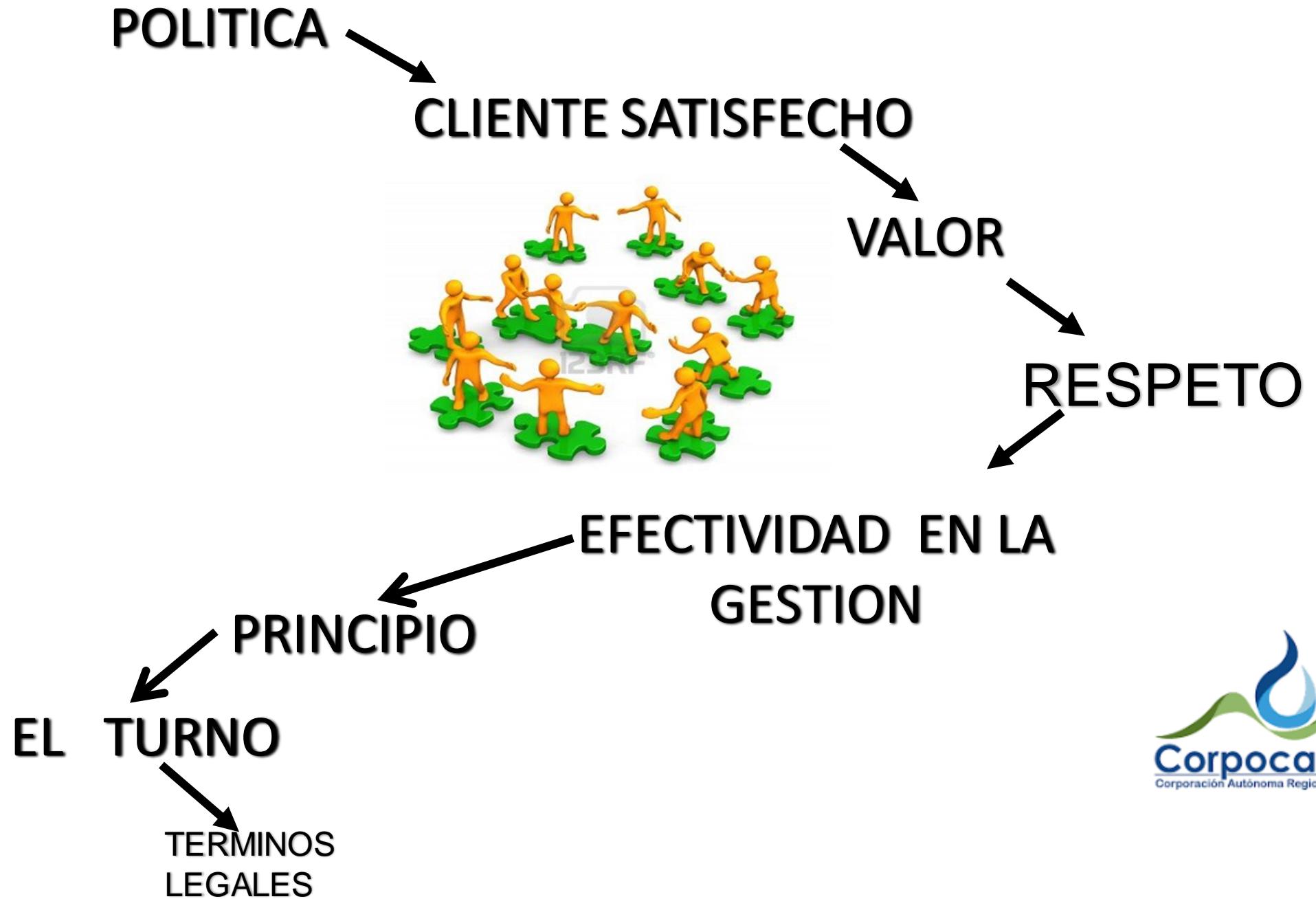
**RESPETO AL CLIENTE**

## **PRINCIPIO:**

**Presupuesto fundamental sobre el que se establece una política que determina la regla de conducta para desarrollarla y lograrla.**

**Ejemplo:**

**Respeto riguroso del turno**



# **La cultura organizacional de la Corporación: ¿será negativa o positiva?**

**Miremos algunos elementos.**

- 1. Hay cultura de jornada de trabajo?**
- 2. Hay un conocimiento de los asuntos de la empresa por parte de sus miembros.**
- 3. Hay sentido de pertenencia.**
- 4. Tenemos identidad con los objetivos organizacionales y la plataforma estratégica de la CORPORACION?**

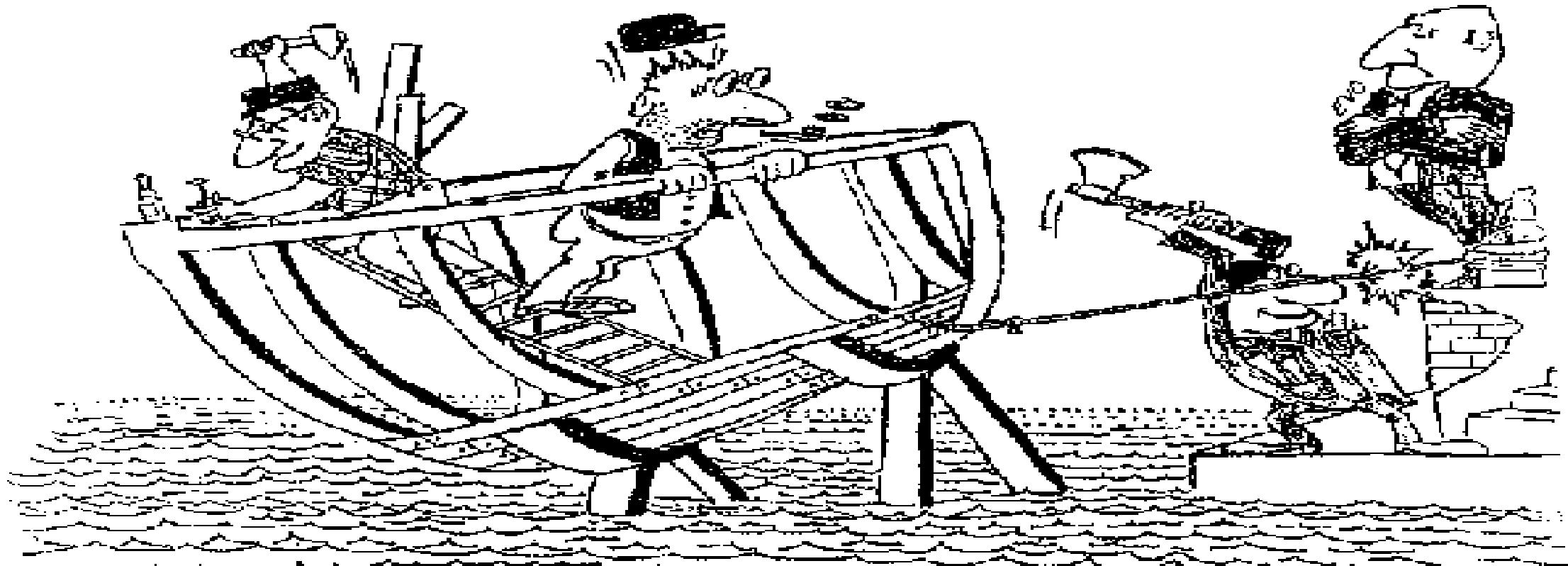
- 4. Hay cultura de trabajo en equipo?**
- 5. Tenemos política definida de servicio al cliente?**
- 6. Hay cultura de identificación y quizás llevamos con orgullo la escarapela?**
- 7. Se otorga a la Universidad el beneficio de la duda?**
- 8. ¿Tenemos procesos y procedimientos establecidos cuando hoy por hoy para todo existe un proceso, un procedimiento y hasta un diagrama de flujo?**
- 9.- Somos fieles y coherentes ¿con el SIG ?**



Para hacer de nuestra Corporación el lugar que queremos( un mundo *Ideal para vivir*) no podemos olvidar que todos y cada uno de nosotros somos gerentes de lo que hacemos, así sea simplemente de nuestro mismo escritorio. Ciertamente en alguna parte de la Corporación hay un sitio en donde solo manda y ordena usted.

# **Verdades sobre Gerenciamiento**

## **No establezca plazos muy audaces**

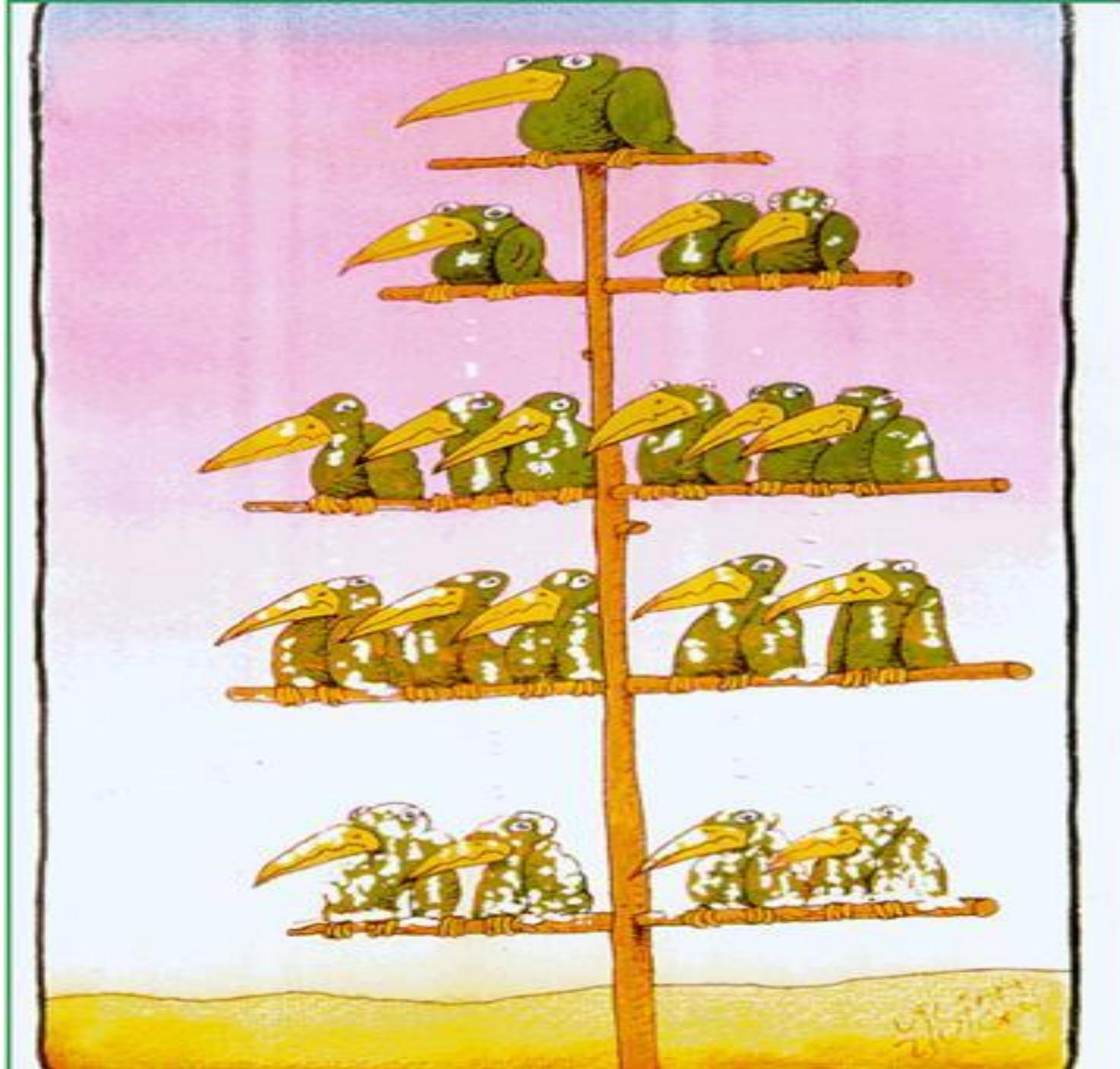


**Plazo es plazo !**

No toda presentación será un éxito



**Las  
jerárquias  
tradicionales  
sólo  
perjudican**



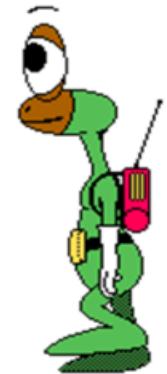
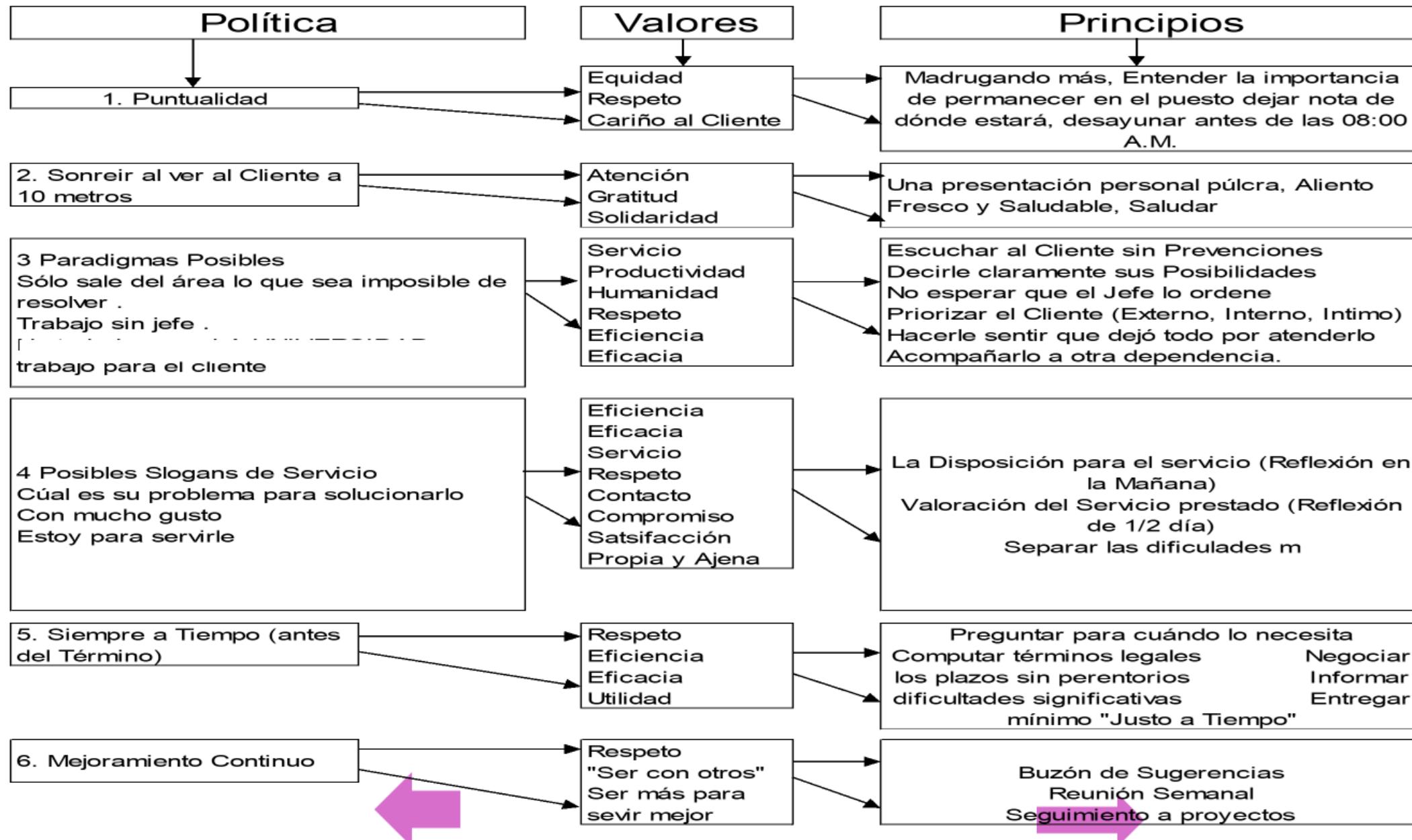
# Preste atención a las señales del mercado



# Escoja atributos significativos para su cliente



# Mínimos éticos de una cultura organizacional en Corpocaldas (Matriz Grupal)



# Conclusiones Preliminares

- 1.- Tenemos Plataforma Estratégica con direccionamiento al crecimiento económico sostenible y el relacionamiento con los clientes y usuario.
- 2.- El tener PE y DE no garantiza el éxito corporativo, se hace necesario CONOCERLA
- 3.- La fallas y fisuras más relevantes en nuestra PE y en nuestro DE están en el componente de la GENTE que impactan los demás componentes por causas atinentes a:

