

## **Cultura y Valores Organizacionales en la empresa:**

La **Cultura Organizacional es el repertorio de conductas**, la manera de proceder y actuar una organización **en concordancia con los objetivos y metas**.

La cultura en cuanto conducta habla de las características, propiedades, tipología y forma de conducirse de los diferentes miembros de la empresa, **la cultura refleja la imagen de la organización**.

Los sistemas o medios de comunicación organizacional, están al servicio de la cultura, ya que ésta puede estar explícitamente reglamentada o no.

Cuando existen manuales de procedimientos, reglas de comportamiento e imagen corporativa y personal, la cultura se expresa a través de las normas.

Asimismo, existen empresas donde no se dispone de todas estas reglas o normas de forma organizada, por lo que de manera verbal y por la forma de comunicarse y conducirse sus líderes o gerentes, se constituye una conducta o un comportamiento, es decir, una cultura organizacional propia.

La cultura organizacional dependerá del tamaño de la empresa, de si es publica o privada, del tipo de producto o servicio que preste, de su ubicación geográfica.

**La cultura es como la personalidad de la organización**, de allí que la imagen personal de cada uno de sus miembros es muy importante ya que forma parte de su relación con los clientes y usuarios.

Una empresa prestadora de servicio eléctrico, en sus oficinas comerciales de atención al cliente, desarrolla toda una estrategia de servicio de calidad, de allí que se observe un personal uniformado, amable, que puede tomar algunas decisiones, que maneja sistemas computarizados de consulta, que está consciente de su papel como imagen mediadora entre la empresa y el cliente. El valor *orientación a satisfacer al cliente*, está presente en la cultura de esa empresa.

En otro orden, las bragas, las botas, los anteojos y los cascos son accesorios, parte del equipo de trabajo de un ingeniero que se desempeñe en una planta siderúrgica, ya que la cultura de esa empresa, explícitamente en sus normas de seguridad industrial, obliga el uso de esa indumentaria. Los valores: seguridad, prevención, protección son centrales en esta empresa.

## **Los Valores en la organización:**

Ya se ha tocado en el marco de la cultura, algunos aspectos sobre los valores, de allí que se pudiera resumir que **los valores son los principios-guías que orientan y**

**comparten los miembros de una organización**, son creencias que energizan o motivan al cumplimiento de acciones.

Los valores son factores, convicciones que agrupan, cohesionan y pueden lograr que una empresa sea más o menos competitiva.

Algunos valores organizacionales, tomado de empresas de diferentes culturas y características.

- ?? El cliente es el centro del negocio.
- ?? Producir con cero defecto.
- ?? El recurso humano es la organización.
- ?? Meta: No.1 del mercado mundial.
- ?? La empresa es ecología (no daña al medio ambiente).
- ?? La educación no puede interrumpirse.
- ?? La participación y las sugerencias primero.
- ?? El honor es la divisa.
- ?? Limpieza, orden, moral, disciplina, seguridad.