

Cultura organizacional y del servicio

MÓDULO DE APRENDIZAJE
AUTODIRIGIDO PARA EMPLEADOS

JULIO HERNANDO RINCÓN
RICARDO GRANADOS

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
ESCUELA JUDICIAL «RODRIGO LARA BONILLA»

Contenido

PRESENTACIÓN	13
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTE MÓDULO?	15
¿QUÉ VALOR ME AGREGA EL MÓDULO DE CULTURA ORGANIZACIONAL?	16
PROPÓSITO GENERAL DEL MÓDULO	17
UNIDAD 1	
¿Qué es Cultura organizacional?	
Objetivos	19
Lectura introductoria: La parábola de los Creamios y los Opajanos:	21
Taller N° 1: reflexión de lectura	23
Definición de Cultura organizacional	24
Algunos rasgos distintos de la Cultura organizacional	25
¿Qué elementos impactan nuestra Cultura organizacional?	26
Resumen de la unidad	28
¿Qué he aprendido?	28
UNIDAD 2	
¿Cuáles son las principales manifestaciones, evidencias o síntomas de una cultura?	
Objetivos	29
Lo visible e invisible de la Cultura organizacional	31
Taller N° 2: manifestaciones de Cultura organizacional	33
Resumen de la Unidad	35
¿Qué he aprendido?	36

UNIDAD 3

¿Cuál es el sistema de valores y creencias que fundamenta nuestra cultura?

Objetivos	37
Taller N° 3: sistema de creencias	39
Las creencias en la Cultura organizacional	41
Resumen	42
¿Qué he aprendido?	43

UNIDAD 4

¿Cómo puedo moldear la cultura de mi despacho?

Objetivos	45
Taller N° 4: liderazgo en el despacho	47
Liderazgo y Cultura organizacional	48
Algunas características de los líderes en la transformación de la Cultura organizacional	49
Resumen de la Unidad	51
¿Qué he aprendido?	52

UNIDAD 5

La gerencia inteligente del servicio al usuario

Taller N°5: momentos de verdad	55
Cierre	58
Recomendación	58
Bibliografía	59