

Thalía Julieth Pinzón Polanco¹, Laura Juliana Rodríguez Torres² y Claudia Yadira Rodríguez Ríos³ (Asesora)
¹thalia.pinzon@mail.escuelaing.edu.co, ²laura.rodriguez-t@mail.escuelaing.edu.co y ³claudia.rodriguez@escuelaing.edu.co

Resumen

Es fundamental para la organización que en el proceso de planeación haya una participación e inclusión de todos los empleados, donde se tenga en cuenta la experiencia y conocimientos de éstos, para generar un mayor compromiso de su parte con la visión, misión y valores institucionales, así como un convencimiento y apropiación de los acuerdos, para finalmente obtener un cumplimiento de lo que se establezca a corto, mediano y largo plazo.

Objetivo

Se pretende clarificar como a partir de unos valores organizacionales tradicionales se puede lograr una transición para llegar a los valores deseados y necesarios dentro de una cultura BPM.

La cultura de Business Process Management BPM

Se enfoca principalmente en los denominados valores CERT representados a través de la orientación al cliente, la excelencia, la responsabilidad y el trabajo en equipo. Principios intangibles que definen el comportamiento visible en las interacciones sociales organizacionales.

EMPRESA	VALOR INSTITUCIONAL
GRUPO EPM BANCOLOMBIA	Calidez
BANCOLOMBIA	Cercanía Inclusión
BANCOLOMBIA GRUPO NUTRESA BAVARIA GRUPO SURA ECOPETROL GRUPO EPM ALPINA	Respeto

1 Customer

2 Excellence

EMPRESA	VALOR INSTITUCIONAL
GRUPO NUTRESA	Aprendizaje permanente

4 Team work

3 Responsibility

EMPRESA	VALOR INSTITUCIONAL
ALPINA BAVARIA	Honestidad
GRUPO SURA	Justicia
ECOPETROL	Equidad
	Lealtad

EMPRESA	VALOR INSTITUCIONAL
ALPINA BAVARIA	Responsabilidad
GRUPO SURA	Transparencia
ECOPETROL	Austeridad



Marco teórico

- ✓ **Valores centrales de la cultura BPM:** Conocidos como valores CERT: Orientación al cliente (*Customer orientation* (C)), Excelencia (*Excellence* (E)), Responsabilidad (*Responsibility* (R)) y Trabajo en equipo (*Teamwork* (T)).
- ✓ **Valores:** Son principios rectores invisibles que determinan el comportamiento visible y las estructuras en la interacción social (Schein, 2004; Schmiedel, Vom Brocke, & Recker, 2014).
- ✓ **Valores institucionales:** Son una guía de conducta deseada que servirá para realizar la visión y la misión institucionales (Argandoña, 1991; Ruiz, 2000).
- ✓ **Empresas colombianas citadas:** Bancolombia, Grupo Nutresa, Alpina, Bavaria, Grupo Sura, Ecopetrol y Grupo EPM.

Conclusiones

Los valores organizacionales analizados están cobijados bajo los valores CERT lo cual significa que alineándolos con los valores de la cultura BPM no se estaría faltando a los valores ya establecidos, si no que se propone organizarlos, dejando así unos valores estándar para generar una cultura BPM que se pueda medir, dando una ventaja a la situación actual donde no es claramente posible medir de manera cuantitativa los valores tal como están en la actualidad.