Priper
cultura productiva



EL PODER DE LO QUE NO SE VE

POR AGUS TORRES

CADA CLIENTE CUENTA, INCLUSO A LAS 7:59 PM

Ahí donde termina el día, empieza el compromiso.



"El 77% de los consumidores eligen, recomiendan o pagan más por una marca que ofrece una experiencia coherente y auténtica, reflejo de una cultura organizacional sólida".

Forrester, 2020.

El domingo pasado fui a Plaza Patria con mi mamá a buscar unos tenis para ella. Visitamos fácilmente seis zapaterías. Ya casi a punto de irnos, cerca de las 8 de la noche, pasamos por una zapatería. Entramos y se probó unos tenis mientras bajaban la cortina de la tienda, ya listos para cerrar. En eso, una señorita se asomó por debajo de la cortina y le dijo a la encargada: "¡Estos son los que quiero! Ya los encontré", señalando unos zapatos de la vitrina. A lo que la encargada respondió: "Ya no hay servicio, ellos son los últimos que atenderé".
Y como dice la canción... y se marchó... allá iba una venta segura.

Hablando de zapatos... nos podemos poner en los zapatos de la encargada y pensar que ya estaba cansada, que ya cumplió su horario, que tenía cosas personales qué hacer.

Pero no puedo dejar de imaginarme al dueño de la zapatería: lo que invirtió en tener el surtido de calzado de las mejores marcas reconocidas, lo que paga de renta por un local bien ubicado, personal uniformado, la imagen del local, marketing, sistemas. Lo frustrante que se debe de sentir, que todo esto de poco vale si, al final de cuentas, quien es el responsable de generar el flujo de efectivo, poco le interesa esto y deja ir oportunidades de marcar la diferencia.
Y esto, es tema de **cultura**.

EL ADN DE LAS ORGANIZACIONES

Lo que se siente, se vive y se contagia.

José Luis Reyes en su libro "*El negocio de dejar un mundo mejor*" nos dice que la cultura empresarial es el ADN, la esencia, el ser y actuar de la empresa es el líder es el responsable de establecer esta cultura.
Las empresas son lo que sus integrantes son, las empresas crecerán en la medida de que las personas que la conformen sean mejores personas.
La cultura responde a las preguntas:

- ¿Qué promueve defiende y acepta la empresa?
- ¿Qué no tolera, no permite o no prohíbe la empresa?
- ¿Qué se ve bien o que se ve mal?
- ¿Qué se valora en esta empresa?
- ¿Cómo debemos actuar?
- Y algo muy importante, ¿en qué creemos en esta empresa?

Muchas veces se habla de la cultura como si fuera algo que simplemente "se da" con el tiempo. Pero la verdad es otra: **La cultura se construye a diario, con intención o por omisión**. Cuando no la diseñamos conscientemente, alguien más lo hace —las urgencias, los egos, las inercias o el miedo.



LA CULTURA NO SE ESCRIBE EN LA PARED; SE CULTIVA EN LAS DECISIONES PEQUEÑAS QUE TOMAMOS TODOS LOS DÍAS

Diseñar la cultura de tu empresa no requiere una revolución, sino "microacciones" sostenidas; por ejemplo:

- **Haz visible lo que valoras**: Reconoce comportamientos alineados con los valores, aunque no sean "productivos" en el sentido tradicional.
- **Rediseña rituales**: Comienza o termina reuniones con preguntas humanas, no sólo con KPIs.
- **Cuida el lenguaje**: La forma en que se habla de los errores, del descanso o del cliente, crea realidad.
- **Dale espacio al feedback**: Crea canales (formales o informales) donde la gente pueda hablar sin miedo.
- **Actúa con coherencia**: La cultura se rompe cuando los líderes dicen una cosa y hacen otra.



Priper cultura productiva

LA CULTURA ES COHERENCIA ENTRE LO QUE SE DICE Y LO QUE SE HACE, INCLUSO CUANDO NADIE ESTÁ MIRANDO.

Te invito a realizar estos retos que sin duda te ayudaran a comenzar a generar esa cultura que llevara a tu organización al siguiente nivel:

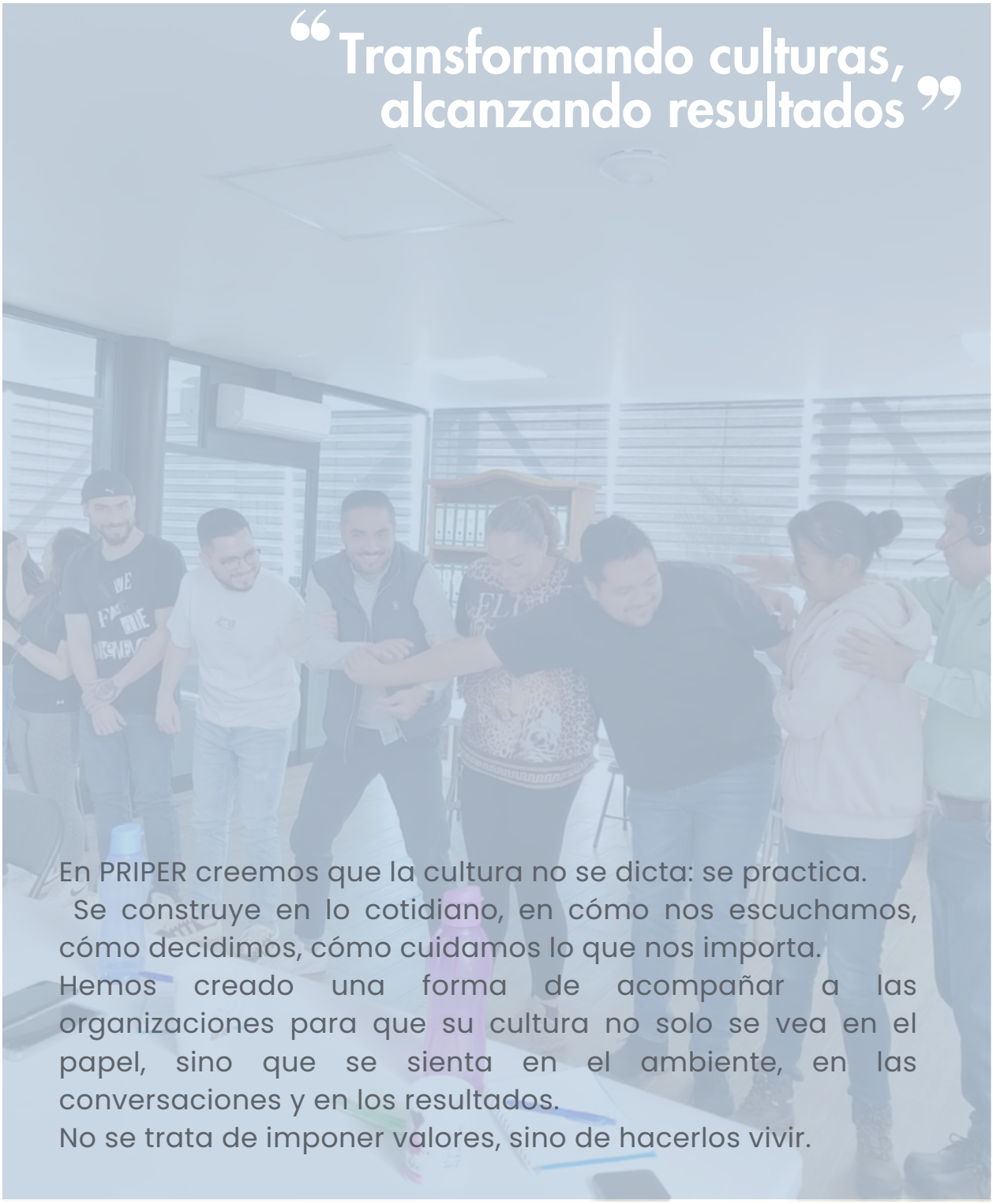
- En tu próxima reunión de equipo, pregunta: ¿Qué parte de nuestra cultura **no refleja lo que decimos que somos**? Ojo, es una pregunta incomoda que requiere un respuesta valiente.
- **Cambia un proceso, práctica o reunión** que ya no tenga sentido. Muestra que la evolución cultural es bienvenida.
- Elige un valor de tu empresa y **reconoce públicamente** a quien lo haya encarnado esa semana.
- Graba una reunión (con permiso) y analiza cómo hablas: ¿controlas, inspiras, escuchas, interrumpes?



No necesitas un cargo de CEO para rediseñar la cultura. Necesitas consciencia, valentía y constancia. **“Cultura es todo aquello que permites, promueves o ignoras. Tú eres un diseñador, quieras o no.”** Cada palabra, cada correo, o incluso, cada silencio, es un ladrillo más.

Diseñemos con intención. Lideremos con ejemplo. Construyamos con humanidad.

“Transformando culturas, alcanzando resultados”



En PRIPER creemos que la cultura no se dicta: se practica.
Se construye en lo cotidiano, en cómo nos escuchamos, cómo decidimos, cómo cuidamos lo que nos importa.
Hemos creado una forma de acompañar a las organizaciones para que su cultura no solo se vea en el papel, sino que se sienta en el ambiente, en las conversaciones y en los resultados.
No se trata de imponer valores, sino de hacerlos vivir.

Priper
cultura productiva