



BIG STARTS HERE

CONFERENCE: NOV. 17–21, 2014 • TRADE SHOW: NOV. 18–21, 2014

ORANGE COUNTY CONVENTION CENTER • ORLANDO, FLORIDA USA • www.IAAPA.org/IAAPAArractionsExpo





TODO ES CUESTIÓN DE CULTURA

Pedro Gálvez Padilla

Noviembre 18, 2014



BIG STARTS HERE

IAAPA ATTRACTIONS EXPO • www.IAAPA.org/IAAPAAttractionsExpo

BIG STARTS HERE



La cultura es el elemento fundamental que ha sido permanentemente ignorado en el camino hacia el progreso de los pueblos.

Algunas culturas son propensas a lograr niveles altos de prosperidad como las asiáticas y las de algunos países occidentales, sus logros se repiten cuando su gente migra a casi cualquier otra parte del mundo.

Al final surge un nuevo paradigma con respecto al progreso humano en el que la cultura se considera un factor crucial en el desarrollo social de los pueblos.

América Latina ha tomado la delantera en articular el paradigma y generar iniciativas y acciones diseñadas, no solo para acelerar el crecimiento económico, sino para desarrollar una cultura de trabajo y resultados orientada a la excelencia.

El escritor peruano Mario Vargas Llosa, afirma que las reformas económicas y educativas necesarias para la modernización y el progreso no podrán llevarse a cabo a menos que sean precedidas o acompañadas por una reforma de nuestras costumbres e ideas, del complejo sistema de hábitos, conocimientos, imágenes y formas entendidos como cultura.

El Dr. Mariano Grondona decía: hay culturas propensas al desarrollo como Canadá y Estados Unidos, y otras resistentes al desarrollo como América Latina. Entre las diferencias observadas están: el énfasis en la creatividad, la innovación, la confianza, la educación y el mérito.

Los Latinos muestran, en términos generales, valores y actitudes diferentes, por ejemplo:

La resignación a la pobreza; el disgusto por el trabajo; la baja prioridad por la educación; el fatalismo; la desconfianza.

El Dr. Etounga-Manguelle afirma que un ajuste cultural no es suficiente, lo que se necesita es una “Revolución Cultural”. Una revolución cultural que transforme las prácticas tradicionales acerca de la crianza de los hijos, que transforme la educación haciendo hincapié en el individuo, el juicio independiente y la creatividad. Una revolución que genere individuos libres que trabajen por el progreso de sus comunidades; una revolución cultural que promueva una economía saludable basada en la ética del trabajo y la iniciativa individual.

“O SE CAMBIA O SE PERECE”



TRANSFORMANDO LA CULTURA TRADICIONAL

El empresario peruano Octavio Mavila Medina, llegó a la conclusión que la única diferencia entre Japón y Perú fue que los niños japoneses aprendieron valores progresistas mientras que los niños peruanos no. Preocupado por esto, en 1990, fundó en Lima, el Instituto de Desarrollo Humano para promover los 10 mandamientos del desarrollo:

Orden, Limpieza, Puntualidad, Responsabilidad, Deseo de Superación, Honradez, Respeto a los Derechos de los Demás, Respeto a la Ley y a los reglamentos, Amor al trabajo y Gusto por el Ahorro y la inversión.

El impacto de estos valores en la vida de los niños debe ser sólido para que no resulten irrelevantes en su vida fuera de la escuela.

Hoy en día estamos lidiando con un código de ética relativista que ha dado paso al más nefasto fenómeno cultural: La Corrupción. Por eso este nuevo conjunto de valores y actitudes deben promover campañas de lucha contra la corrupción, campañas a favor del mérito en las empresas, el gobierno y entre los profesionales.

BIG STARTS HERE



COMO LA CULTURA INFLUENCIA EL PROGRESO

Las culturas progresistas se distinguen por al menos los siguientes valores y actitudes:

- Orientación en el largo plazo
- El logro como consecuencia del trabajo
- La Frugalidad
- La Educación
- El Mérito
- El Código ético-social más riguroso
- La Justicia y la Equidad

BIG STARTS HERE



Integrando los Valores y las Actitudes en el Desarrollo

El progreso humano de Latinoamérica de los últimos 70 años ha sido desalentador. La razón principal para ello ha sido la incapacidad para tener en cuenta “el poder de la cultura” para facilitar o frustrar el progreso.

Cuando la gente se da cuenta que las cosas van mal, se hace dos preguntas:

¿Qué hemos hecho mal?

¿Quién nos hizo esto a nosotros?

La primera nos lleva a pensar, ¿cómo lo corregimos?; la segunda nos empuja a las teorías de conspiración y paranoia.

“La Cultura es la gran fuerza que da forma a los destinos de una Nación en el largo plazo”

Quisiéramos que las cosas fueran más placenteras para todos. Hay muchos que trabajan para vivir, y vivir contentos. No hay nada de malo en ello, solamente que no generará un alto nivel de productividad. Si queremos generar altos niveles de productividad deberemos vivir para trabajar y la felicidad llegará como consecuencia de ello.

Transición Cultural

Los valores cambian lentamente, mientras que las actitudes lo hacen más rápidamente. Lo que ha retrasado por décadas el desarrollo económico y social de nuestros países son los valores y actitudes que le han dado forma a nuestra cultura. Para salir del subdesarrollo deberemos plantear nuevos paradigmas.

IRTRA , es una institución que desde sus inicios se propuso alcanzar y sostener niveles altos de excelencia en la calidad y seguridad de sus instalaciones, de sus productos, de sus servicios y el trato amigable y respetuoso del visitante.

Y para alcanzar estos niveles y convertirlos en el estándar de servicio en nuestros Parques, diseñamos un programa de capacitación permanente, conocido como “Programa de Cultura Irtra”, que incluye la implementación de nuevos valores y actitudes en el trabajo, así como el establecimiento de una visión corporativa, una misión, un credo y una disciplina de trabajo que impacten la vida de los trabajadores, de tal manera, que este nuevo conjunto de valores y actitudes sea relevante en sus vidas aún fuera de las instalaciones de la empresa.

Partimos de un principio establecido por nuestro presidente, don Ricardo Castillo, que dice: “A nuestros trabajadores les quitamos el machete y los vestimos de tuxedo”.

BIG STARTS HERE



Cómo lo vamos a cambiar

Investigando, aprendiendo, estableciendo el referente para ello, poniendo los ojos en los que nos llevan ventaja.

Reconociendo los paradigmas que nos tienen detenidos.

Estableciendo el nuevo conjunto de valores

Adoptando actitudes positivas

Paradigmas: no se puede, no me gusta meterme en problemas, ya se probó y no funcionó, esta no es mi área de trabajo, la carga de trabajo es muy fuerte, no lo autorizan.

Valores: Integridad, Honestidad, Puntualidad, Decencia, Valentía, Esfuerzo, Creatividad, Responsabilidad.

Actitudes: la actitud es el estado de ánimo de una persona y su forma de actuar frente a las circunstancias. La actitud suele ser más importante que los hechos. Es más importante que la educación, que el dinero, que las circunstancias, que los fracasos, que los éxitos, que lo que piensan, dicen o hacen otras personas; es más importante que la apariencia, la habilidad y la capacidad.

La actitud hará prosperar o quebrar a una compañía, levantará o se traerá al suelo un proyecto, sacará de la cama al enfermo o lo matará, hará grande o miserable a un Pueblo, hará del matrimonio el cielo o el infierno.

Cada uno elige las actitudes que quiere tener a lo largo del día. Cada uno somos responsables por ellas y no se puede culpar a los demás, ni quejarse por sus problemas, ni del resultado de sus decisiones. Si verdaderamente quiere crecer debe empezar aceptando la responsabilidad por sus actitudes.

Si cree que está vencido, lo está.

Si piensa que no se atreve, no lo hará.

Si le gusta ganar, pero piensa que no puede, es casi seguro que no ganará.

Es improbable que una persona con mala actitud pueda tener éxito continuamente.

No fuimos diseñados para perder, sin embargo, hay que cultivar el hábito de ser ganadores, y antes de ser un ganador efectivo hay que creerlo.

No podemos controlar los momentos difíciles de la vida, pero podemos decidir cómo enfrentarlos.

“SI ALGO PUEDE CONTROLAR SIEMPRE, ES SU ACTITUD”

BIG STARTS HERE



Las características de las actitudes positivas son:

- Que tienen un propósito
- Que están orientadas a ganar
- Que contienen pasión
- Que no aceptan tirar la toalla
- Son Simples
- Que procuran hasta lo imposible
- Que esperan lo mejor siempre, que no aceptan el conformismo
- Que contienen amor

Absolutamente todo es sujeto de cambio, así que si la cultura de su Nación, de su comunidad o de su compañía resulta un freno para su desarrollo y crecimiento sostenido, averigüe que elementos la constituyen y que necesita para cambiarlos.

Una “cultura de servicio al cliente” inicia con un liderazgo positivo, una visión de largo plazo, una convicción por su proyecto que genera un compromiso y forma carácter a lo largo del tiempo; en donde el cambio, las expectativas y el potencial de los participantes es esencial entenderlos.

BIG STARTS HERE



¡MUCHAS GRACIAS!