

¿Cómo se hacen las cosas por aquí?

Washington DC, es una de esas ciudades donde la historia viene de turismo y.... toda junta.

Es uno de esos lugares que en cada esquina se respira el cuidado por custodiar la sabiduría.

Y como toda ciudad memorable, alberga un sinfín de contradicciones, como el ser humano mismo.

Una ciudad blanca llena de negros, una ciudad señorial llena de mendigos, que se agolpan en las esquinas, después me entere porque, en esos vértices hay más calor, pues allí están las salidas de los vapores del metro y los "homeless" aprovechan este otro subsidio.

En Washington DC, asombran las paradojas, una rara mezcla de legalidad e ilegalidad, de derechos civiles y de gente desamparada, de éxito americano y recuerdos de todas las derrotas con cada una de las listas de los caídos en las guerras e invasiones del águila americana.

Una ciudad que te invita a celebrar la libertad y a cuidarte de los que te pueden estar espionando, hasta en el mismo capitolio hay un lugar que se puede escuchar que hablan los de la bancada del partido opositor.

Una ciudad diseñada en abstracto como nuestra ciudad de La plata, que en sus trazados geométricos te muestran concretamente la visión geométrica de la magia masónica que plago de signos acompañando a los turistas y al mundo.

Un lugar de fidelidad que puede estar cuidado por Bill Clinton. Un obelisco custodiado por la Lewinsky.

Un lugar que hace flamear la importancia y el derecho a la privacidad con el recuerdo del caso Watergate.

Washington representa toda una síntesis cultural de un país de paradojas y ambigüedades por doquier y no por ello menos importante para conocer y explorar.

Elegí mi experiencia en esta ciudad para compartir un aprendizaje de CULTURA ORGANIZACIONAL.

Llegue al HILTON, aquel famoso, el de la calle 16 th NW al 1001, el mismísimo donde Ronald Regan sufrió un atentado mientras salía, en el mismo lugar como toda cultura americana, puso una señal bien marcada sobre la laja gris de la entrada, que allí paso eso y por supuesto siempre hay gente sacándose fotos, como corresponde a esa cultura que de cada acontecimiento hace un souvenir y lo.....vende.

Cuando hablamos de cultura organizacional es bueno que tengamos en claro de que estamos hablando y como enuncia **Granell** es "*... aquello que comparten todos o*

casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una organización está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas." (1997)

O Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como "...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización."

Y García y Dolan (1997) definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..."

Podemos decir que no hay organización sin cultura y es por ello que siempre esta la cultura representada en las acciones de la organización , me gusta sintetizar que la cultura responde a una pregunta simple.....**Como se hacen las cosas por aquí?**

Y hablando de ello les comparto como se hacen las cosas por el Hotel Hilton de Whashington....

Llegue al hotel alrededor de las 11:00 HS en el frio mes de Enero, por las calles de llegada, se notaba el hielo petrificado y brillante, los caminantes como pequeñas chimeneas andantes, con sus alientos te avisaban que el frio estaba allí, libre sin nada que lo detenga pero no se marchaba.

Los autos se mueven lentos y precavidos, los buses casi todos metalizados como si fueran grandes heladeras circulan formando un paisaje alineado.

Las casas victorianas juegan a las escondidas entre las calles de pendiente suaves. Las verjas de un blanco inmaculado marcan la frontera de la defendida propiedad privada. Hasta las casitas del correo están nevadas.

Allí arriba, el chofer del taxi me cuenta del cementerio famoso donde están, por supuestos los famosos como John Kennedy que guían el sueño americano, en este país los próceres no descansan en paz ni cuando mueren, sino, todo lo contrario, deben seguir trabajando como faros que iluminan el futuro de la gran nación...., pobres ni siquiera allí, en ellos Q.E.P.D, se puede cumplir.

Un amigo empresario, me dice, que una vez muertos estos líderes se vuelven más locuaces y sabios pues empiezan a decir cosas que nunca antes dijeron, eso es visión post mortem .

Después de unas vueltas, llegamos al Hotel, antes de bajar ya un equipo de conserjes se hicieron cargo de mi y de lo mío, cuando quiero ver mi valija ya no estaba, asustado pregunto y me señalan que la estaban llevando al mostrador de recepción.

El conserje calibro mi preocupación y aminoro la marcha buscando que en todo momento pueda tener en vista a mis bultos.

En el mostrador un montón de dientes blancos con caras me esperaban como si me hubiese demorado en visitarlos y me estaban esperando desde hacía días.

La ficha de visitante estaba totalmente llena y solo me la dieron para que verifique si los datos eran los correctos, solo faltaba que este mi firma.

Bombones de pasta de maní envuelto con inscripciones del hotel llenaban una burbujas de vidrio que hacían de caramelera.

A unos metros, otra ristra de dientes con ojos enfundados en un impecable tapado azul oscuro sosteniendo mi equipaje, que no tocaba el suelo, me esperaba con un gesto propio de un amigo que me invitaba a pasarla muy bien en su casa.

Cumplido lo administrativo, todo el plantel mira al que tenía la valija y a mí, una de las mujeres que en su pecho tenía un distintivo que decía su nombre, me presenta al equilibrista de la valija, lo señala con un gesto digno de un director de orquesta, invitándome a que me deje acompañar a la habitación.

Todo el equipo me miraba mostrando su alegría que me confundía ya que ni en mi casa me esperaban con tantas ganas.

El conserje en ese pequeño tiempo me contando del hotel como si fuera un paisaje y todo lo que me informaba me hacía pensar que Washington, poco más vendría a tomarse un café al lobby, que afuera hacía frío pero la calidez del hotel derretiría cualquier nevada, que la alegría venía a hospedarse allí, hasta me explicaba que la máquina limpia zapatos en cuestión de segundos dejaría mis botas impecables, que me las mire, pensando que estaban sucias pero estaban limpias.

Llegamos a la habitación, abre la puerta, me deja entrar primero, mientras que con dos dedos pone la tarjeta en el dispositivo como si estaría dando comienzo a una sinfonía, y casi al mismo tiempo que se prenden las luces de la habitación conjuntamente con la música funcional, mi guía, respira profundo como gozando el confort de la habitación.

Me muestra el manejo de las luces, la música, el televisor, la radio y en menos de un minuto un tour por el baño me hace sentir que allí podría estar todo el tiempo. Hasta el tapón del jacuzzi luce impecablemente brillante pero en esa mano negra literal que se empecina en seguir gesticulando como danzando lo mejor de Bach.

Realiza todas las cortesías, y con otro gesto musical mete su mano en un compartimento de su chaqueta con botones dorados y saca una tarjeta personal institucional poniéndose a disposición y con un toque a su galera se despidió de frente a mí retrocediendo hasta que cierra la puerta y en ese mismísimo momento como por arte de magia se enciende automáticamente el televisor y aparece la imagen de un señor que reconozco de tanta bibliografía leída... era el mismísimo CONRAD HILTON que en un discurso en inglés traducido al español decía literalmente

Estimado huésped, bienvenido al HILTON HOTEL que ahora es su casa, todo esta listo para su placer, estamos preparados para que su estadía sea memorable, espero que mi principal socio el botones lo haya acompañado de excelencia, estamos a su disposición. Que disfrute la estadía.

Eso es cultura .Sin palabras. Las conclusiones por tu parte querido lector.

Las preguntas de regalo

¿Qué haces todos los días para hacer visible la cultura de tu organización?

¿Cómo se hacen las cosas por tu casa, empresa, club, iglesia etc.?

¿Quién es tu principal socio que evidencia la cultura?

¿Qué contra cultura tenes que eliminar de la organización?

De mi libro "Mi mirada como Coach" Cap.30