

EL MITO DE LA EXCELENCIA

¡Seamos honestos, ya no sigamos hablando de excelencia!

En un país como el nuestro, especialista en simulacros, la excelencia constituye un eufemismo de nuestro lenguaje, una moda fundada en paradigmas extranjeros que desde la década del 50 nos vienen hablando de calidad total, hoy día nos hablan de modelos de excelencia; en oriente el modelo Deming, en Norteamérica el modelo Malcolm Baldrige, en Europa el modelo EFQM, en Latinoamérica Modelo de Monterrey y otros emergentes, amalgamas o malas copias de los anteriores. En fin, de que sirven todos estos modelos si no ocurre un cambio verdadero en nuestra forma de actuar, es decir, hacernos más conscientes y comprometernos personalmente a un cambio en nuestras formas de actuación. Me refiero a un cambio verdadero de nuestra forma de ser, una transformación de nuestra idiosincrasia, dejando de “jugar” al aseguramiento de la calidad, no más discursos vacíos de educación de excelencia, no más declaraciones de equidad y participación ciudadana, no más arengas de país en desarrollo, no más declaraciones inconsecuentes de democracia, etc... nada de eso ocurre realmente, es solo demagogia que se pierde en procedimientos administrativos y/o burocráticos de los que en definitiva nadie responde. La excelencia pasa a ser solo un simulacro, hacemos como que hacemos, pero en realidad estamos iguales o peor que antes.

En una oportunidad un profesional, empleado de una empresa transnacional, en el contexto de un taller que me correspondió animar y a propósito del “hacer las cosas bien”, me pregunto, ¿qué es para usted ser un profesional? La verdad me sorprendió su pregunta y atine a recordar una lejana experiencia de vida cuando un jefe que tuve, viendo que mi ánimo disminuía en el trabajo, me llamo a conversar y me pregunto ¿qué te pasa muchacho, tu rendimiento ha bajado?, mi respuesta fue “tengo temas sentimentales jefe”. Frente a mi confesión, él me dijo “si quieres crecer bajo mi mando, debes entender que ser profesional es hacer las cosas bien aunque no tengas ganas”. Precisamente ese es el punto, como hacemos bien las cosas independientes de factores externos. La excelencia es un tema personal, un estado de la conciencia que nos hace actuar con impecablemente. Es una cuestión ética que transforma mi responsabilidad en un valor moral, redefiniendo mi identidad personal y modificando mi condición de conciencia.

En la misma línea anterior, Lawrence Kohlberg; psicólogo estadounidense sostiene que, la actuación con conciencia de calidad representa un valor moral constituyente de la identidad de la persona. Es decir, hacer las cosas bien simplemente porque no hay otra alternativa, así somos y no esperar premios, castigos o reconocimientos. Últimos que seguramente vendrán como consecuencia, no como propósito que anime nuestro accionar.

Una aproximación al concepto de Conciencia de Calidad, construida con la ayuda de un sin número de personas participantes de talleres de reflexión en torno al tema, se presenta a continuación: **“Es el conjunto de valores en una persona que determinan un temperamento de impecabilidad en su quehacer. Su presencia hace que un individuo actúe con responsabilidad, prolijidad y perfeccionismo frente a las tareas asignadas. Quienes la poseen alcanzan un alto nivel de realización personal y satisfacción con la calidad lograda”.**



Marco A. Fernández Navarrete
Persona.



Conciencia de Calidad; “Es el conjunto de valores en una persona que determinan un temperamento de impecabilidad en su quehacer. Su presencia hace que un individuo actúe con responsabilidad, prolijidad y perfeccionismo frente a las tareas asignadas. Quienes la poseen alcanzan un alto nivel de realización personal y satisfacción con la calidad

