

PERFECCIÓN VERSUS EXCELENCIA



Marco A. Fernández Navarrete
Persona

“...debemos estar atentos a las fluctuaciones de nuestro entorno personal u organizacional y optimizar el uso de nuestra energía disponible”

Cada vez que escucho la palabra perfección, mi mente asocia dimensiones de nuestra existencia en que nuestra capacidad de influir sobre el entorno es reducida o prácticamente nula, me refiero por ejemplo a momentos de contemplación de las fuerzas implacables de las olas del mar rompiendo sobre rocas, un ave que planea a través de las brisas del viento, una puesta de sol en un día de primavera, un desierto florido, la vista desde la cúspide de un volcán, etc... Parece ser que el concepto de perfección es privativo de los entornos naturales en estado de armonía, resultando para los seres humanos ordinarios, como todos nosotros, un concepto demasiado exigente e inalcanzable, por lo menos desde nuestra naturaleza imperfecta. Luego, eso sí, debemos comprender que como seres humanos también tenemos la posibilidad de acceder a una naturaleza sutil en que si es posible alcanzar la perfección, pero para alcanzarla debemos hacer un gran y magnífico trabajo de desarrollo personal, más allá de lo que creemos percibir como realidad.

El propósito de la perfección, en la mayoría de los casos trae consigo la frustración en las personas que al verse imposibilitadas de alcanzar tan exigente meta experimentan la decepción y el sufrimiento, debilitando su posición en el entorno social donde se encuentran insertas. Siendo así, parece interesante explorar otras alternativas semánticas más realistas y asimilables que el concepto de perfección, me refiero al concepto de excelencia donde la perfección es una más de las tantas posibilidades de ocurrencia, como resultado del mejor esfuerzo que las personas podamos comprometer frente a una tarea o misión encomendada. Comprender esto nos hace más tolerantes frente a la frustración y aprendemos a desarrollar mecanismos de aprendizaje a partir de nuestros errores, lo cual en definitiva nos hace más humanos, personas normales, con aciertos y desaciertos.

Cuando se trabaja con excelencia debemos sustituir el concepto de maximización por de optimización, ya no disponemos de energía suficiente para la perfección, por el contrario debemos estar atentos a las fluctuaciones de nuestro entorno personal u organizacional y optimizar el uso de nuestra energía disponible, debiendo cautelar siempre la existencia de energía de reserva para enfrentar la incertidumbre del medio en el que nos desenvolvemos.

Lamentablemente el concepto de excelencia en la actualidad se encuentra demasiado manoseado, utilizándose en la mayoría de los casos con una connotación publicitaria en proyectos de las más diversas índoles, dentro de los que destaca el tema de la educación. No obstante esto, no existen mecanismos claros accountability de estos proyectos. En esta ambigüedad, la gestión como disciplina, nos ofrece un significado muy concreto y contundente del concepto de excelencia. En Asia, por ejemplo, predomina el modelo Edwar Deming de excelencia, en USA el modelo Malcolm Baldrige, en Europa el modelo EFQM, en América Latina el modelo de Monterrey y recientemente Chile también propone su propio modelo de excelencia. Cualquiera sea el modelo aplicado hay atributos comunes, por mencionar algunos, foco en el liderazgo de servicio, gestión del desempeño de las personas, énfasis en los procesos, la gestión de la información y del conocimiento (redes sinérgicas) y foco en los resultados duraderos con sus diversas ponderaciones.

(<http://wapp.corfo.cl/chilecalidadsisem/Estaticas/ModeloChilenoGestion.aspx>).

Marco A. Fernández Navarrete

marco@possibilitas.cl

