



Promueven modelo de excelencia europeo

8 NOV 2010 Vida UCR



Para una organización es vital contar con un líder, que sea capaz de escuchar y de articular las ideas de los demás, y construir un proyecto, recalcó el Dr. Enrique Margery (foto Laura Rodríguez).

Con miras a difundir el modelo de excelencia de la Fundación Europea de Calidad de la Gestión (EFQM por sus siglas en inglés), la Vicerrectoría de Docencia, la Cátedra U y los Conversatorios de Pensamiento Complejo *La Barca Inabarcable* de la Universidad de Costa Rica, organizaron el taller ***De la gestión de la calidad, a la calidad en la gestión.***

Según lo explicó el coordinador del taller, Dr. Enrique Margery Bertoglia, a diferencia de otros modelos de calidad como el ISO 9000, el EFQM no solo plantea una política de excelencia, sino que promueve principios para que organizaciones de cualquier tipo tengan claro lo qué deben hacer para dejar huella en la sociedad, trabajar con gente que

realmente sea comprometida, hacer un buen uso de los recursos y alcanzar metas y objetivos.

A su juicio la gestión de calidad debe ir más allá de dar una respuesta adecuada a los requerimientos de clientes o usuarios, sino que la organización debe tener también la capacidad de desarrollarse a lo interno y de contar con personal comprometido y feliz con su trabajo.

Para Margery, desde el punto de vista de *La Barca inabarcable* es fundamental atacar ese tipo de temas, sobre todo porque a veces la excelencia se entiende como una idea muy empresarial.



El EFQM, promueve un liderazgo visible, no encerrado en una oficina, capaz de poner sobre la mesa capacidades y de emocionar a los otros para construir una visión de futuro (foto Laura Rodríguez).

Al respecto -añadió- el EFQM genera una perspectiva mucho más amplia: excelencia entendida como la intención de hacer las cosas bien, de tener algún sentido de propósito y de contar con organizaciones antropocéntricas, donde las personas tengan la oportunidad de encontrar un sentido de vida y de ver su trabajo como un constructor de identidad.

¿Qué es ser excelentes?

Para el especialista la excelencia conlleva organizarse para sobrevivir, crecer y legitimarse, para lo cual deben desarrollarse capacidades cruciales como la de transformación, una clara definición de la ideología de núcleo y sistemas de evaluación permanente de resultados.

En principio, la transformación de la organización está sujeta a los ejes cognitivo, emocional y conativo, que en otras palabras significa que cualquier entidad es lo que sabe, lo que siente y lo que hace y sus consecuencias.



En este taller, se contó con participación de personas provenientes de diversas organizaciones (foto Laura Rodríguez).

Entonces, si por ejemplo un jefe habla de excelencia, pero por un lado premia al que no trabaja bien y por otro, recarga al que más da, esos ejes no están bien alineados.

Para balancear esos elementos el EFQM propone orientar los resultados en comparación con otras organizaciones del sector, añadir valor para los grupos societales que demandan bienes o servicios de la organización, y contar con una persona que lidere al grupo con visión, inspiración, integridad y constancia en los objetivos, dejando de lado el concepto de jefatura para asumir el de líder ético, congruente con lo que dice y hace y capaz de emocionar y de comunicar un proyecto.

Otro aspecto importante del modelo europeo para alcanzar el éxito es desarrollar los talentos y creatividad del personal, abriendo oportunidades para que la gente diga lo que piensa, de tal forma que la empresa o institución se conviertan en polos de atracción de recursos calificados.

También contempla el desarrollo de los recursos financieros, de infraestructura y tecnológicos, alianzas con otras organizaciones, tomar en cuenta si a clientes o usuarios se les dio lo que se les ofreció, si la organización está en rojo o en negro y si dejó huella en la sociedad.

Margery concluyó diciendo que es necesario comprender que la estrategia no es fruto de una ocurrencia o de una encerrona, sino producto de un liderazgo informado, que mide el entorno. “Hay muchos planes estratégicos metidos en una gaveta, recalcó”.

[Rocío Marín González](#)
Periodista Oficina de Divulgación e Información
rocio.marin@ucr.ac.cr