

## **LA ALEGRÍA DE LA EFICACIA** por Antonio Valls

En oficinas y despachos, escuelas y publicaciones, hoy no se habla de otra cosa que de RENDIMIENTO, EFICACIA, RENTABILIDAD y EFICIENCIA.... de las personas. De algún modo parece que el "nuevo" norte de empresas y organizaciones de todo tipo, es la excelencia en el trabajo, que puede proporcionar una filosofía de mejora continua y calidad total. ¿Por qué calan tan hondo estas ideas?

Los agoreros dirán que vivimos un capitalismo salvaje, en el que todo vale con tal de que produzca dinero. Pero lo cierto es (Herzberg, 1968) que el logro de la excelencia es el resultado que mayor satisfacción puede proporcionar al ser humano, en su actividad laboral diaria.

Lo excelente no necesariamente es "lo mejor del mundo". En cada ocasión en que hacemos un trabajo -así sea insignificante- mejor que la última vez... estamos caminando hacia la excelencia, estamos logrando la excelencia...

Conseguir la excelencia es conseguir una mejora... llegar más alto y más lejos que la última vez... Ser más eficaces. Y la constatación de la propia eficacia exalta nuestra identidad, y nos hace sentir plétóricos de posibilidades y de potenciales nuevas satisfacciones... para nosotros mismos y para los demás. Incrementa en fin el bien más imprescindible para la felicidad humana: nuestra autoestima.

Es cierto que, sin embargo, no toda la "eficacia" que las personas consiguen, es premiada o tan siquiera reconocida por terceros. En todos los ambientes profesionales sigue habiendo muchos diamantes ocultos... personas que sin ruido pero con constancia, mejoran cada día los resultados de su trabajo... A veces parece que la mediocridad, está a punto de convertirse en la norma... Pero en cuanto las cosas se tuercen un poco -aquél departamento va mal, tal sección va peor, ...- enseguida se vislumbran los destellos de estas gemas ocultas, gentes discretas pero eficaces sin las cuales el mundo sería un yermo seco y estéril... Y entonces el directivo se agarra a ellas como a la última tabla de salvación, para mejorar las cosas.

Consideramos "normal" la ejecución excelente porque buscar la eficacia es lo propio del ser humano; lo que le es natural. El hombre fue puesto en el mundo con una vocación para la perfección. Quizás por ello lo eficaz a veces pasa desapercibido y sin reconocerse.... Se sale de lo "normal", encontrar eficacia donde antes no la había... ¡¡ y entonces nos sorprendemos, congratulamos, agradecemos y premiamos, a los autores del cambio!!!

Suele costar más esfuerzo cambiar de rumbo que seguir el de siempre. Los cambios drásticos llaman más la atención, y nos sentimos inclinados a festejarlos. Ya en la parábola del hijo pródigo, el festín se preparó para cuando este regresó de nuevo a su casa... y no -muy a su pesar- para el hermano fiel que nunca se separó del lado de su padre.

El ser humano es igual hoy que antaño. Quizás sea cierto que subvertimos el orden lógico de las cosas porque resulta más cómodo premiar al hijo pródigo y olvidar al hijo fiel. Pero es una realidad inescapable que el hijo fiel, por el mero hecho de serlo, ya recibe su premio. Tal vez sea por ello que algunos profesionales eficaces siguen siendo eficaces con festín o sin el.

Si bien no puede negarse el poder que ejerce el dinero sobre las personas, es posible que George Bernard Shaw no tenga razón (cuando dice que "el dinero es la fuerza que mueve el mundo"), y la mayor de las fuerzas que mueven el mundo sea seguramente la íntima alegría que les proporciona su propia eficacia, a los miles de millones de personas que trabajan cada día para ganarse el sustento.

Sepamos crear en nuestras empresas, un ambiente que posibilite que las personas, liberen todo su potencial para la eficacia. Las mejores, están ensayando métodos revolucionarios para conseguir la excelencia a través de la mejora continua y la calidad total. Entre ellos podemos citar:

- La recogida, recompensa y puesta en práctica de sugerencias de lo empleados.
- La dirección por proyectos.
- El tele trabajo.
- El horario parcial, flexible o a la carta.
- La informalidad en la indumentaria y en el trato.
- Facilitar la formación.
- Facilitar la práctica del deporte.
- ...etc....

Si lo hacemos así, sin necesidad de tener que reconocer constantemente lo que se hace bien - aunque esto nunca estará de más-, tendremos a los empleados alegres y felices... y dado el tiempo suficiente, una empresa líder en su sector.