

## ECUADOR: CINCO GOLES Y ALGO MÁS ...

En los últimos cuarenta años, a ningún ecuatoriano llamó mucho la atención durante sus viajes al extranjero, el percatarse de que el nombre Ecuador evocaba en la gente aparte de miradas perdidas en el cielo, extrañas conjeturas como: "Ecuador es un país africano", "es un estado centroamericano", "es una línea imaginaria que corre por Nigeria" etc.; definitivamente, este país sudamericano de 257.000 km<sup>2</sup> y 12 millones de habitantes, visto desde la imaginación de los terráneos, no tenía cabida en este planeta azul.

Las cosas dieron un viraje al realismo, cuando la selección ecuatoriana de fútbol, hospedada en un bucólico rincón rural de Alemania, el balneario Bad Kissingen, despertó voces universales de admiración al encasillarse entre los 16 mejores equipos del mundo que llegaron a los octavos de final del Campeonato Mundial de Fútbol, en un derroche de potencia, técnica y disciplina, a decir de entendidos en ese deporte. Y vive Dios que si los hados hubieran dado una mano a la escuadra tricolor, (amarillo, azul y rojo), a lo mejor la mismísima Albión hubiera corrido la suerte de Costa Rica y de Polonia que más temprano que tarde volvieron a sus lares con la eliminación en el equipaje.

Desde esos días, el mundo se enteró de ciertas cosas buenas que pasan en este país, como por ejemplo, de que al menos tres de los más destacados jugadores de nuestra Selección dedicaban una parte sustancial de sus abultados emolumentos profesionales a sostener fundaciones de apoyo infraestructural a sus poblaciones de origen. Tal es el caso de Agustín Delgado, Ulises de la Cruz e Iván Hurtado que mediante sus contribuciones, han logrado motivar al gobierno ecuatoriano para que aporte contrapartes importantes de fondos para el mejoramiento de las condiciones precarias de vida de dos entornos geográficos ecuatorianos Esmeraldas y El Juncal, ubicados en la costa norte y en la sierra norte respectivamente que proveen la materia prima humana con biotipo ideal para el ejercicio futbolístico.

Si la veleidad de la política nos permite soñar, pronto se construirán en estas zonas Centros de Alto Rendimiento destinados a identificar, seleccionar y monitorear a atletas que sigan las huellas y superen las ejecutorias de la Selección Tricolor de 2006.

Así que una vez embarcados en esta nueva ola de popularidad que ha posicionado al Ecuador en el planeta, cabe contarles a Uds. algunas otras cosas interesantes que acontecen aquí. Por ejemplo, el despertar del interés por la Calidad de los productos y servicios que podemos percibir en los medios empresariales y también en los ambientes públicos educacionales y de salud.

Vale la pena volver sobre el tema fútbol; los análisis históricos nos demuestran que el surgimiento futbolístico del Ecuador es el resultado de un proceso de calidad que ha durado unos 20 años aproximadamente, donde jugaron roles de liderazgo, no menos de 5 directores técnicos, 3 de ellos colombianos. Uno de los primeros, el montenegrino Dusan Draskovic, al andar los caminos del país descubrió algo que todo el mundo había visto pero ninguno había mirado: la existencia de atletas con un biotipo somático privilegiado para el deporte; se dedicó entonces, a explotar esta ventaja competitiva natural mediante acciones educativas y educacionales, es decir, trabajando sobre el cuerpo atlético pero también sobre la mente, las costumbres y las deficiencias de actitud de los jóvenes futbolistas. Los resultados de este proceso están a la vista en el palmarés del Campeonato del Mundo.

Pero este fenómeno no es exclusivo del Ecuador; Costa Rica es pionera en Iberoamérica en el manejo con visión global de proceso de su sorprendente y exitoso devenir futbolístico. Tuve la suerte en Noviembre de 2003 de participar en un Seminario motivacional hacia la Calidad, dictado en Quito, por Germán Retana, Asesor psicólogo de la Selección de Fútbol de Costa Rica.

CORPORACIÓN ECUATORIANA DE LA CALIDAD TOTAL: D. Marcelo ROSERO AGUIRRE, Director Ejecutivo

Germán ha hecho un ejercicio casi evangélico por lo desprendido, de la mentalización del nuevo jugador costarricense; en una entrevista de Internet, en Septiembre de 2005, sostiene "la necesidad de elevar el nivel de visión de futuro del jugador, su desarrollo integral y su habilidad para manejar su vida con orden en los asuntos financieros, familiares, educativos y psicológicos." Esta es la misma filosofía básica que los asesores presentamos al personal de las empresas que van a acometer la implantación de un Sistema de Calidad llámese ISO 9000 o Malcolm Baldrige.

Pero el Ecuador es rico en despertares; ya situados en la esfera económica e industrial, el año 2005 fue el primero en su historia en que una empresa ecuatoriana obtuvo el Premio Nacional de Calidad, ciertamente al tercer intento. La compañía Pinturas Cóndor S.A. presentó en 2001, en 2003 y en 2005 su postulación al PREMIO NACIONAL DE CALIDAD en la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, CECT, miembro activo de REDIBEX, haciendo honor a un esfuerzo constante y sin desmayo por crecer en Calidad de productos y servicios.

Para la CECT, los cinco primeros años del 2000 fueron porfiadamente frustrantes y desalentadores pues aunque se presentaron 24 aspirantes al Premio Nacional de Calidad, ninguno obtuvo el preciado galardón. Sin embargo, luego del primer éxito, mantenemos una escuadra de empresas cuyo nivel de desarrollo en Calidad supera los 400 puntos del modelo Malcolm Baldrige, lo cual permite avizorar que a corto plazo podrán optar y ganar el PREMIO NACIONAL DE CALIDAD.

La empresa triunfadora de 2005 optará en 2007 por el Premio Iberoamericano de la Calidad, con lo cual Ecuador comienza a vestirse de pantalones largos en las lides de la Calidad a la par de países pujantes como México, Argentina y Colombia cuyas empresas obtuvieron el Premio Iberoamericano en 2005.

Pero este camino se inició ya hace unos 20 años cuando la Calidad era patrimonio intelectual de algún iluminado que aparte de rasgar la noche con unas cuantas luces de bengala no lograba iluminar ningún camino. Desde 1995 en que la empresa hoy ganadora del Premio Nacional de Calidad obtuvo como primera la Certificación ISO 9000 en Ecuador, se han otorgado alrededor de 450 certificaciones semejantes.



Ceremonia de entrega del Premio Nacional de Calidad de Ecuador 2005

No es mucho si miramos de reojo a Colombia que posee más de 4.000 certificaciones o a México que sólo en el sector público (PEMEX, COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD, ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS etc.) posee más de 9.000 entes certificados. Echando mano del benchmarking, aprendimos rápido que lo esencial son Políticas de Estado como las que tomó el Presidente Fox al inicio de su gobierno iniciado en 2.000 y que concluirá en 2007. (Creemos que 7 años son tiempo suficiente para pergeñar y volver perdurables políticas de cambio, a veces drástico, como los que busca ISO 9000).

CORPORACIÓN ECUATORIANA DE LA CALIDAD TOTAL: D. Marcelo ROSERO AGUIRRE, Director Ejecutivo

Bueno, en Ecuador el panorama de mercado está abierto para no menos de 10 tecnologías de gestión empresarial, así que a correr que todo es pampa! Hay cabida, por ejemplo, para la norma ISO 22000 que podría resolver los problemas de las empresas pesqueras y de lácteos, exportadoras o no, cuyo embalaje deja todavía mucho que desear. Las empresas están a la expectativa de ISO 27000 para implantar una cultura de seguridad informática en la banca y en empresas afines. También miramos de reojo con cierta envidia a nuestro vecino Perú donde la Cultura del Premio Nacional de Calidad ha pegado tan bien en el área bancaria puesto que los ganadores de los PREMIOS NACIONALES DE CALIDAD de los 2 últimos años son dos entidades muy importantes del país, el Banco de Crédito y el Banco Continental.

En fin y para terminar, hay un joven arbolito que está creciendo y que no demorará en echar frutos, se llama TOC: la Theory of Constraints o Teoría de Restricciones, desarrollada por Elihaju Goldratt y que no sólo mira a la Calidad, sino más aún a la rentabilidad de la empresa y evalúa con ojo crítico pero renditivo las tradicionales reglas de la Contabilidad de Costos.

Así que amigos iberoamericanos, Ecuador es y seguirá siendo una cajita de sorpresas; al momento de escribir estas cuartillas, la Madre Naturaleza les ofrece un irresistible regalo de invitación para Uds: luego de un sueño que inició en 1918 y duró 88 años, el volcán Tungurahua de 5023 m de altura ha despertado y se debate en una marimorena de lahares y piroclastos estremecedores. Vengan a verlo, está apenas a 165 km. al sur de Quito.

**D. Marcelo ROSERO AGUIRRE**  
Director Ejecutivo de Corporación Ecuatoriana de la Calidad



La Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total es una organización sin fines del lucro, fundada en 1992 y cuya actividad principal es la capacitación en todas las herramientas de calidad, tales como Cinco Eses, Seis Sigma, Balance Score Card, Teoría de las Restricciones, Asesoramiento e Implementación de las Normas ISO 9001:2000 y más.

[www.calidadtotal.org](http://www.calidadtotal.org)