

En busca de la excelencia

Jaime Nubiola

Invitación a pensar

La pregunta
por la calidad

Para algunas personas de mi generación hay pocos libros que hayan afectado tan profundamente a sus vidas como el que Robert Pirsig publicó en 1974 con el extraño título *Zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta*. Se trata de un libro —quizá poco conocido en nuestro país— emblemático para los herederos de la generación hippy norteamericana. Su protagonista emprende un viaje con una enorme moto y con su hijo Chris como paquete cruzando los Estados Unidos por carreteras secundarias en busca de su propia identidad tras la muerte de su esposa. A pesar de su sorprendente título, esta singular novela da mucho que pensar. Las largas jornadas sobre la moto estimulan el pensamiento creativo de quien no se contenta con respuestas fáciles. A partir de la reflexión sobre la mecánica de la motocicleta, el protagonista pasa a la ciencia y de ahí a la historia de la filosofía mientras recupera vericuetos perdidos de su memoria. Al final la pregunta decisiva es la de qué es la calidad, y ésa es muchas veces también la pregunta clave para cada uno de nosotros.

En los últimos años se ha creado en el ámbito académico una agencia nacional de evaluación de la calidad que pretende ayudar al crecimiento de la calidad de las instituciones universitarias españolas mediante la exigencia de unos requisitos formales relativos a las enseñanzas, al profesorado y a todos aquellos procesos que pueden medirse con relativa facilidad. No dudo de que todo ese ingente esfuerzo pueda dar algún fruto, pero soy del todo escéptico de que en su conjunto logre un incremento de la calidad de las universidades españolas que las sitúe realmente en un horizonte internacional competitivo. La calidad no es nunca el resultado de la aplicación mecánica de unos procedimientos administrativos, sino que tiene más bien que ver con la creatividad inteligente proseguida con tenacidad y flexibilidad.

Querer y aprender

Como me decía el avezado bodeguero y enólogo navarro Ricardo Guelbenzu a propósito del vino, «la más alta calidad jamás es fruto del azar». Un vino de verdadera calidad requiere muchísimo trabajo desde la uva en la vid hasta su consumo con el acompañamiento y la copa adecuados. Los avatares meteorológicos, las lluvias, el sol y los pedriscos, tendrán su importancia; también los procesos de prensado y de fermentación, y las cubas para su almacenamiento. A la postre todo es importante y nada puede ser dejado al azar. Los pequeños detalles al final son muy importantes, pues el azar tiende más bien a tirar para abajo, a rebajar la calidad. De ahí que muchas veces se avance en la calidad mediante el establecimiento de controles que posibilitan el desechar los productos defectuosos, pero de suyo el control solo no crea calidad.

¿Cómo lograr calidad en un proceso cualquiera? No es fácil determinar cómo puede acrecentarse la calidad de una cosecha, de una marca de vino determinada, de una promoción de estudiantes o de toda una institución académica. Me parece que lo primero es estar empeñado efectivamente en mejorar la calidad del producto que en cada caso se trate; y lo segundo más importante es intentar aprender de aquellos otros que han conseguido mejores resultados que nosotros. Querer mejorar y aprender de los mejores son los dos principios básicos.

Quizá la pregunta realmente decisiva es la de qué podemos hacer para incrementar la calidad de nuestra vida. No me refiero sólo a la mejora de las condiciones materiales de nuestra existencia, sino sobre todo a que nuestra vida cobre verdaderamente más calidad, adquiera mayor sentido, esté más llena de luz, de color, de sonrisas, cariños y satisfacciones. Me parece luminoso recordar con Saint-Exupéry que la calidad de una vida está en función de la calidad de los vínculos afectivos libremente elegidos. Son el amor y la amistad los que nos salvan a todos literalmente la vida, porque nos ayudan a mejorar aprendiendo de aquellos a quienes queremos.