

## Made in Peru... y funciona

*En nuestro querido Perú es muy fácil poner ejemplos de cosas que no funcionan o funcionan pésimo. Es el deporte de cada día, quizá porque hay mucha pelota para patear. A contracorriente, nuestros encuestados tuvieron la difícil tarea de dar un ejemplo de "algo" que, según su propia experiencia, funciona bien o muy bien. Póngase cómodo e imagine que todo en el país es como lo que se describe a continuación.*

### Mariella Balbi

(Periodista)

#### Desde hoteles hasta el queso

En nuestro país funcionan bien muchas cosas; lo que pasa es que las que lo hacen mal son más. Pienso ahorita que escribo en la actividad hotelera que realiza mi amigo Carlos González en su Puerto Palmeras de Tarapoto y en los otros hoteles que administra en la maravillosa selva peruana. Tanto en Puerto Pumas, en Puerto Patos o en el ya mencionado todo es limpio y cuidado. La naturaleza que lo rodea es reconfortante y nos hace querer a nuestro criticado Perú. El servicio, la comida, la atención en general son eficientes y le recargan a uno las pilas para luego enfrentar con una sonrisa a la jungla limeña, lo que ya es bastante. Y Carlos comenzó de cero, siempre con una gran pasión por nuestra Amazonía.

Aunque algunos malintencionados lo piensen (siempre los hay en el Perú), esto no es un



Foto: Perú21

"publicherry" sino una feliz constatación. "Los Puertos" de González le permitirán comprobar que la industria sin chimeneas es una veta que aún no exploramos con suficiente energía.

En otro campo, pero igual de bien hecho, están los quesos de cabra de mis amigos Gisela, Milagros y Carlos Higreda. En medio de las dificultades han creado en Canta una pequeña empresa que produce maravillas: queso fresco de cabra (pasteurizado para curiosidad de los desconfiados) digno de cualquier tienda *gourmet*, además del queso crema.

## Javier Neves

*(Ministro de Trabajo)*

### El alma mater

Desde que ingresé a la Universidad Católica, en 1971, me he mantenido en ella, primero como estudiante, luego como asesor de proyección social y finalmente como autoridad y profesor. Todo ello en la Facultad de Derecho. Puedo decir que en estos 33 años la conozco bastante bien, desde sus diversos ángulos. Mi afirmación de que funciona bien, por tanto, posee objetividad, aunque no está exenta de la subjetividad derivada del tremendo afecto que le profeso.



Estoy convencido de que es una sólida institución. Reúne estudiantes y profesores de muy diversas condiciones sociales y posiciones ideológicas. A veces hay contiendas, pero todos respetamos los resultados de elecciones transparentes y apoyamos a los ganadores. Se practican el diálogo, la tolerancia y el acuerdo, requisitos indispensables para la convivencia democrática.

Se brinda una educación de primera calidad, con planes de estudio que se actualizan constantemente, una comunicación fluida entre estudiantes y profesores, buenos materiales para la enseñanza, una matrícula eficiente por internet, servicios de biblioteca apropiados, etcétera. El ambiente es inquieto intelectualmente y tranquilo socialmente, que es la mejor combinación para el estudio. Todos los que la integramos sentimos que pertenecemos a ella y que ella nos pertenece.

"No es perfecta, mas se acerca a lo que yo simplemente soñé", dice Pablito.

## Rosa Gamarra

*(Miembro del Equipo de Docentes del Perú)*

### El esfuerzo para no repetir errores



¿Algo que funciona bien?: el Comité Para Que No Se Repita Cono Sur, que busca poner en práctica las recomendaciones del Informe de la Comisión de la Verdad. Aquí se están realizando diversas actividades de sensibilización sobre el tema de la violencia política, sus causas y secuelas. Recuerdo que en noviembre del 2003, cuando se hizo la presentación del Informe de la CVR en la Parroquia Niño Jesús de San Juan de Miraflores, se convocó a más de quinientas personas de múltiples organizaciones de los sectores social, educativo, religioso, autoridades locales... en fin, asistentes de todos los ámbitos. Todos salimos conscientes de la realidad que nuestro país vivió en los últimos veinte años, en especial del

sufrimiento de nuestros hermanos pobres entre los pobres.

El Comité sigue viento en popa. Este año se han realizado tres talleres de difusión del Informe de la CVR, dos "cantatas" –una combinación de concierto a cargo del grupo Siembra y exhibición de vídeos producidos por IDL– y la primera edición de un boletín bimestral. Cada organización que integra el Comité también realiza actividades particulares en torno del tema, como la Defensoría del Pueblo del Cono Sur, Suyasun, Pastoral Social de la Diócesis de Lurín, REDINFA... y la lista continúa.

Cabe mencionar a uno de los que empuja todo este engranaje, el padre Tomás Burns de la congregación Maryknoll.

## María Elena Fernández

(Empresaria)

Creatividad en el libre espacio



Curiosamente, cuando me hicieron esta pregunta mi reacción inicial fue la de sentir que era de difícil respuesta. Pero dándole vueltas al tema descubro todo lo contrario. (Supongo que la falta de la famosa autoestima no la puedo mencionar, pues tratamos de ser positivos.)

Voy a limitarme a la experiencia de mi trabajo diario, que es el de un proyecto que realizamos en conjunto artistas y artesanos peruanos en la galería Dédalo. Hace doce años que estamos creando en un espacio (Lima básicamente) muy complicado por la falta de medios y apoyo a la cultura. Sin embargo, las características saltantes (de los artistas) son las de mucha creatividad, talento e ingenio.

Pienso que el hecho de que nuestro país posea una cultura de fondo (léase preínca/inca) tan desarrollada es uno de los factores que contribuyen a este proceso creativo tan intenso.

Debo rescatar el carácter solidario que se vive en torno de seguir existiendo (con el arte) a pesar de todo.

## Alfonso Dibós (Actor de teatro)

Payasos y superhéroes

¿Algo que funcione bien?... Claro que hay, pero prefiero no pensar en instituciones u organizaciones, sino en personas. Todos los peruanos que todavía hacen cosas con pasión y pensando no solo en ellos sino en por lo menos una persona más: los *clowns* que visitan el Hospital del Niño, la persona que ayuda a niños a



encontrar el "superhéroe" que llevan dentro, los verdaderos maestros ayahuasqueros que con su medicina tradicional ayudan a tantas personas a vivir mejor, y tantos otros personajes que desde su oficio, profesión, casa, barrio o lo que sea hacen cosas sinceras y entregadas a los demás.

Lo que sí hay que tener en cuenta es que esto no tiene nada que ver con el concepto de nación, sino que son personas que hacen el bien a otras personas y nada más. Así que, por favor, que nadie saque pecho por algo bueno que haga otra persona diciendo "¡Que viva el Perú, carajo!", sino que aprenda el ejemplo y lo empiece a practicar en su vida desde donde le toque hacerlo.

Por eso digo basta de títulos y medallas absurdas. Los buenos ejemplos los conocemos todos y se merecen todo nuestro respeto y admiración.

## Vanesa Saba (Actriz)

Compromiso en escena

Creo que el mejor ejemplo que puedo dar tiene que ver con mi gremio: el de la actuación y específicamente el del teatro. Me refiero a grupos de actores que se unen para hacer montajes a pesar de no tener auspicios o un gran presupuesto; lo que sí tienen es un compromiso inmenso con su carrera, con el público y con lo que quieren comunicar, y eso me parece admirable, sobre todo por el hecho de que están comprometidos, a pesar de los obstáculos, con una idea o con una sensación y con el deseo de manifestarlo y crear conciencia o sensibilizar a la gente por esa vía.

Si hay un problema en este país es, entre otros, la falta de compromiso: nadie se compromete con nada (empezando por los políticos); así que el ejemplo que he dado me parece importante porque estos grupos alimentan de manera positiva el medio artístico y cultural y las consecuencias son beneficiosas para el país.

Como ejemplos de lo que he dicho me gustaría nombrar cuatro montajes: *Misterio de una pasión*, *El continente negro*, *Un director y Bebé a bordo*.



Foto: Diario La República

## Gianfranco Brero

(Actor)

### Empresas con visión de futuro

Desde que me propusieron responder esta encuesta mi mente comenzó a dar vueltas para encontrar algo que funcionara en nuestro maltratado Perú. Inicialmente todo parecía un caos, comenzando por el gobierno y sus poderes, y siguiendo por diversas instituciones corrompidas y llenas de formalidades, que no hacen más que acentuar su mediocridad. Así que mis ojos se fueron hacia la empresa privada en busca de un poco de eficiencia y, obviamente, un relativo éxito, que es la *calificación* del examen de la *eficiencia*.



Foto: Chayo Saldarriega

Creo que hay varias, y que depende no tanto de la voluntad de trabajo o del empeño que se haya puesto cuanto de un criterio de organización y de pensar a futuro.

Les suelto dos instituciones que acabo de conocer –aunque no a fondo– y que me han llamado la atención. Una es la empresa de confecciones Topy Top, con veinticinco años en el mercado y generadora de unos 6.000 empleos en todo el país. Construida sobre la base de empeño y trabajo, se ha desarrollado como empresa familiar, y no sigue los patrones de las empresas de gran capital.

Otra es Mi Banco, que nace como una ONG y desarrolla un sistema de crédito para la microempresa y la pequeña empresa con un crecimiento de un 50 por ciento anual desde sus inicios hace seis años y con el menor índice de morosidad del sistema.

Estas son solo dos perlas en medio de un clarísimo deseo de surgir y que se centran en un sector emergente, pujante y creativo que es el que va a definir al nuevo Perú.

## Ricardo Astocóndor (Profesor de primaria)

### Kola Real

Creo que una de las empresas que ha alcanzado el liderazgo en nuestro país es la Kola Real, que logró consolidarse en su punto de origen, el departamento de Ayacucho, y que a partir de allí ha llegado a apropiarse de la capital, lugar en el cual tuvo que competir con las transnacionales como la Coca-Cola, la Pepsi y la propia Inca Kola, además de las otras marcas con las que operan estas mismas empresas.



El ingreso en el mercado nacional ha permitido que las empresas antes mencionadas reduzcan el costo de sus bebidas gaseosas, ya que la entrada de Kola Real con sus envases de 0,50 céntimos de nuevo sol hizo que las otras marcas redujesen sus precios, que bordeaban el nuevo sol. Se produjo así una gran oferta y una alta demanda que favoreció a Kola Real, permitiendo el ingreso de los envases descartables de un nuevo sol con mayor cantidad de líquido, además de lanzar otros con más de tres litros del producto al precio de tres nuevos soles.

Los resultados han sido alentadores, ya que esta empresa ha traspasado nuestras fronteras e instalado nuevas plantas en Venezuela, Bolivia y otros países. La calidad del producto ha quedado comprobada por una encuesta realizada en Puebla (México), donde el consumo de bebidas gaseosas es muy elevado. Allí ha conseguido ubicarse en el primer lugar, dejando de lado a empresas líderes en el mundo.

Esto demuestra que para lograr el éxito de una empresa lo importante es consolidarse en un lugar y brindar un producto de calidad. Antes que la promoción de un producto en el mercado, es importante hacerlo competitivo en él.

## Aldo Atarama *(Abogado penalista)*

### Llamen a los bomberos

Debemos reconocer que, al dar una mirada a las instituciones, escoger una que funcione bien se torna una tarea difícil. No obstante, cuando se hace un esfuerzo se van encontrando algunas. A mí me asaltó la idea de decir los bancos privados, pues te dan un servicio ordenado; pero cuando no pagas te hacen un juicio y te ganan tus bienes, porque tienen leyes que los favorecen.

Esto me obligó a buscar otra institución y entonces encontré una mejor: la Compañía de Bomberos de Loreto. Se trata de una institución compuesta por voluntarios. Apenas escuchan la sirena abandonan lo que están haciendo para llegar a su unidad, cambiarse de ropa, vestirse con el uniforme rojo y salir hacia el lugar del incendio. Arriesgan su vida por nada. Cuando se les acaba el agua la buscan hasta encontrarla, y siguen luchando contra el fuego. Atienden a los heridos, se entrenan diariamente y ahora están preparando a niños bomberos para que sigan su filosofía de ayuda al prójimo. Para esto último hacen actividades de recolección de cosas para entregárselas a los damnificados. Es decir, todo un ejemplo de solidaridad. Y todo por nada, pues son criticados porque muchas veces se les acaba el agua o porque llegaron cuando ya se había quemado una casa. Sin embargo, ellos siguen trabajando por hacer el bien.



## Liliana Panizo *(Administradora de Aprovech)*

### La Posadita del Buen Pastor



Conozco muchas experiencias personales y grupales que merecen nuestro respeto. Sin embargo, escojo estas dos porque los logros "exitosos" están basados en el trabajo entusiasta, comprometido y desinteresado de muchas personas.

1. Existe un lugar llamado La Posadita del Buen Pastor en el que, sin ningún tipo de discriminación, se atiende y cura a niñas y niños abandonados –incluyendo recién nacidos– con sida. La mezcla de aportes materiales y trabajo voluntario de personas que colaboran desinteresada y anónimamente en su sostenimiento ha permitido esta exitosa experiencia.

2. El trabajo que vienen realizando colectivos e instituciones públicas y privadas para visibilizar la situación de las personas con discapacidad y lograr que se generen políticas públicas que permitan igualdad de oportunidades. El último censo muestra que el 13 por ciento de nuestra población sufre alguna limitación y está excluida de los servicios básicos y atención médica estatal; entre otras muy importantes, la ONPE, la Comisión Especial de Estudio de la Discapacidad del Congreso Nacional y Fundades.

## Alonso Ruiz Rosas *(Poeta y periodista)*

### Nos funciona mejor el corazón que la mente

En el Perú, nada o casi nada funciona bien de modo sistemático, pero muchas cosas, personas o instituciones funcionan como debieran de manera parcial,



por épocas, momentos, segmentos o fragmentos. En la oficina más aletargada uno puede encontrar a un funcionario cumplido y competente, y en la más pintada de las gerencias puede toparse con un personaje decepcionante.

Funcionan bien y hasta muy bien algunos talentos: plumas, cerebros, cuerdas vocales, paladares, extremidades. Funcionan bien o muy bien las fiestas y jaranas, debidamente rociadas y atendidas a pesar de los males del país y del mundo. En el Perú el corazón funciona mejor que la cabeza, aunque con frecuencia el corazón se pare de cabeza, la cabeza sea dominada por el hígado, el hígado no procese y etcétera, etcétera.

## Johny Lescano *(Congresista)*

### S.O.S. ante el futuro incierto

Ejemplo a seguir: Aldeas Infantiles S.O.S. Mientras el país atraviesa una seria crisis, existen instituciones que se preocupan por aliviar la vida de los peruanos. En efecto, hay personas que desde que abren los ojos al mundo se encuentran en total desamparo y con un futuro incierto. Sin embargo, muchas de ellas pueden contar con una mano amiga que les permita hacer un proyecto de vida como cualquier niño o joven que tiene una familia.

Así, hace poco tiempo, cuando me disponía a comprar unas tarjetas de Navidad, conocí a Aldeas Infantiles S.O.S. y me enteré de que esta fundación alberga a niños que son abandonados por sus padres. En el Perú esta entidad ha construido varios complejos en los cuales no solo se les cuida y alimenta, sino que también se les educa y finalmente se les permite aprender un oficio o profesión para que puedan valerse por sí mismos en el futuro.

Estos esfuerzos de la fundación Aldeas Infantiles S.O.S. y su preocupación por construir muchos más complejos en otros lugares alejados del Perú es un buen ejemplo por seguir, más aún si se tiene en cuenta la dedicación y cariño que sus directivos ponen en la realización de sus tareas.

En el caso de Puno se aprobó construir un complejo cerca de la ciudad de Juliaca y en un lugar donde se encuentra una linda laguna natural, terreno que fue donado gracias a la generosidad de una familia juliaqueña. Tuvimos la grata suerte de desarrollar esta gestión con el fin de apoyar a la niñez campesina y pobre del altiplano.



Foto: EPENSA Imágenes S.A.

## Rosario Iglesias *(Turismo)*

### La luz que nos ilumina



Cuando fui invitada por el IDL para opinar sobre algo que funcione bien en nuestro Perú, confieso que fui muy negativa. Todo me parecía que tenía algo mal o casi todo mal, pero pensé, pensé y llegué a la conclusión de que si alguien nos brinda un servicio sin hacerse sentir, es indudable que

este funciona bien.

Pensando así podría decir que algo que sí marcha son las empresas eléctricas (ojo, no soy accionista, pero tengo que reconocer que son eficientes); si falta luz en el poste que ilumina nuestra casa, llamas y en dos horas más o menos te solucionan el problema. Es un servicio que no se hace sentir ni de día ni de noche, pero allí está.

También quiero resaltar el excelente seguro integral del Ministerio de Salud: luego del aporte de apenas un sol, da servicios a niños, adolescentes y gestantes de menores recursos.

Seguramente sin querer puedo haber sido mezquina con algunas instituciones. Agradezco que me hayan hecho pensar que sí hay cosas que funcionan bien y muchas que se esmeran y van más bien que mal.

## Rafo Ráez *(Música)*

### La mística de Cienciano



El primer negocio de los estados modernos es aparentar que funcionan (vía Hollywood o Departamento de Estado), así que no caigamos en la mentira de creer que Estados Unidos funciona mejor que el Perú. Hecha esa salvedad, quiero señalar una anotación sobre nuestro caso más famoso de buen funcionamiento.

Creo que un factor importante para que Cienciano lograra la mística que lo ennobleció fue la decisión del personal deportivo de no dar entrevistas. Ese desapego por la opinión pública es un factor indispensable para que la mística se forje. La mística es una cosa íntima y fácilmente ridiculizable que no resiste el chisme ni el análisis del cuarto poder. Ni siquiera Simón Bolívar podría haber existido en un medio en el que las credenciales de credibilidad las da un cuarto poder que sustenta sus ventas no en la realidad social sino en las malas noticias.

## Mario Carrión *(Periodista)*

### Los Pucllas

Son tres niños a quienes conozco, y les advierto que no son mis hijos. Héctor y Tony son hermanos; el primero tiene doce años y el segundo once. Le sigue Óscar, de once años, que es primo de los anteriores. Lo interesante es que se pelean en la tarde jugando al fútbol, como todo el mundo, y en la noche, en menos de lo que canta un gallo ranchero, ya se volvieron a amistar.

La pelea y la disputa es un signo constante en ellos. Lo maravilloso de estos niños, y probablemente de muchos otros en el país, es que no se guardan rencor, ni se aíslan, ni se odian por muy fuertes que hayan sido los chalacazos en el último partido. Algo que deberíamos aprender los adultos... Sus padres han sintonizado entre ellos y los han puesto en el mismo colegio. No usan uniformes. Es un colegio particular de trato horizontal. Se esmeran por hablar primero el quechua y ya después intentarán con el inglés. Además, se sienten orgullosamente cholos, pese a que los dos primeros son medio gringuitos.

A la salida se vienen juntos. Pese a sus cortos años, el primero ya tiene su enamorada y no es egoísta: hace que sus otros dos hermanos participen de las pláticas y del jolgorio estudiantil. El segundo es un genio "chancón" y ayuda a los otros a estudiar, pero es muy "fosforito".

Por lo mismo, el tercero, Óscar, tiene la sensatez que les hace falta a los anteriores y acaba poniendo la cuota de cordura que necesitan para no meterse en más problemas. Es decir, son la sociedad perfecta, hacen sinergia y, sobre todo, pese a ser diferentes, consiguen ser extraordinariamente unidos y felices. Marchan sonrientes cada vez que van al colegio, porque saben que allí no hay látigo ni gritos desafortunados del profesor. Allí, en el Pucllasunchis, todos son seres humanos y se respetan entre sí, sin privilegios y sin la cucufatería que imponen algunas escuelas.

Ojalá que los niños mantengan erguida la esperanza de construir "manchas", "clanes" o instituciones no solo exitosas, sino también suficientemente decorosas.



## Kimberly Delaney *(Cooperante internacional)*

### Supermercados impecables

Como extranjera que ha vivido en muchos otros países, incluso de América Latina, lo que más me ha llamado la atención en el Perú es el excelente servicio. No importa a dónde vaya, o si es una empresa privada; siempre hay una impecable atención al cliente.



Wong es la mejor de todas. A diferencia de los Estados Unidos, no tiene que empacar sus propias cosas ni la persona que le ayuda espera una propina. Siempre hay alguien que contribuye a sacar las cosas del vagón y otra persona para empacarlas y llevarlas al carro. Al mismo tiempo, dentro del supermercado siempre hay alguien disponible para ayudarlo a encontrar exactamente lo que necesita, o

para ofrecerle muestras de productos. Tan impresionante es el servicio en Wong que he incluido una visita a este supermercado como parte de la gira turística que hago con familia que me visita. Al final todos salen diciendo que quieren tener un mercado así en su vecindad.

Pero esta dedicación a las necesidades del cliente no es algo exclusivo de Wong. También en muchas otras empresas en el Perú me ha pasado lo mismo. Después de mi tiempo en este país, estoy segura de que tendré buenas memorias del excelente servicio, pero posiblemente saliendo un poco más consentida que cuando llegué.