

Resultados GLOBALES

Samuel Chávez Donoso
Director General ReKrea.Ltda

Hace ya harto tiempo que escribí y desarrollé la frase: **"Los resultados mandan... finalmente"**, destacando la idea de que al final de cuentas no importa tanto si nos esforzamos mucho o poco, si hicimos esto o lo otro, o si seguimos tal o cual camino, programa, método o estrategia: somos juzgados, en definitiva, por los resultados que obtenemos.

¡Y así debe ser!, concluía en mi comentario, recordando aquel mensaje bíblico que nos dice: *"Por sus frutos los conoceréis"*.

De hecho, el mejor arquero no es el que "vuela" más bonito sino el que evita más goles; el mejor alumno no es el que estudia más horas sino aquel que mejor identifica, interpreta y resuelve los problemas; como tampoco es mejor contrincante el que transpira más sobre el cuadrilátero sino el que logra el K.O. o, al menos, supera por puntos a su adversario.

No faltaron los amigos que me hicieron notar, con justificada preocupación, que ello "olía" al maquiavélico planteamiento de que "el fin justifica los medios". Poner demasiado énfasis en los resultados, me decían, puede inducir a la búsqueda y aplicación de métodos reñidos con la ética y la sana competencia.

Y es verdad; así puede ser. Por eso, es necesario aclarar que cuando hablo de Resultados, me refiero a **"el total de los efectos producidos por nuestra acción"**, incluyendo aquellos resultados colaterales que incluso pudieran no ser deseados. Con mucha frecuencia son éstos precisamente los que empañan nuestros logros y que también muchas veces impiden que nuestros "resultados exitosos" de hoy se sostengan en el tiempo.

Es cierto que la presión competitiva inmediatista nos induce a poner énfasis en los resultados económicos de corto plazo, particularmente en las metas de producción y en los costos. Aunque muchos también hacen grandes esfuerzos por mejorar la Calidad.

¡En buena hora que así sea!, pero en lo que a mi respecta, creo que al concepto de resultados debe dársele una connotación o significado aún mucho más amplio y no restringido sólo a la cantidad, calidad y costos de los productos. Prefiero hablar de **Resultados Globales**, sumando a lo anterior todas aquellas cosas que, para bien o para mal (según procedamos), *resultan* de nuestra gestión al interior de las empresas.

Así como la baja producción, los costos altos, y las fallas o los defectos en los productos son malos resultados, también lo son los accidentes, los conflictos, los problemas de relaciones interpersonales, el mal clima laboral, el deterioro de la imagen de la empresa y la ausencia de relaciones de confianza, entre otros.

De la misma manera, además de que los altos niveles de producción, los bajos costos, la ausencia de defectos y de fallas, son buenos resultados, también lo son el buen clima laboral, la ausencia de conflictos, las buenas relaciones interpersonales, la buena imagen de la empresa, las relaciones de confianza entre todos y la ausencia de accidentes.

Todos éstos son resultados, buenos o malos, porque **resultan** de la gestión y funcionamiento de la empresa como tal y de lo que cada persona hace en su rol, función o tarea. Es decir, los Resultados Globales podemos definirlos como: *"Todo lo que resulta, sea bueno o sea malo, de la gestión de la empresa en su conjunto o de la gestión de cada uno de los que tienen responsabilidades directivas, operativas o de cualquier otro tipo"*.

Se trata de un concepto amplio, que exige un esfuerzo también amplio para ir logrando avances y resultados sostenidos, maximizando todo tipo de resultados positivos y deseados, pero también minimizando los negativos y efectos no deseados.

Cada persona en la organización, entonces, debiera responder por lo que estoy denominando Resultados Globales, en todo sentido, y no sólo asumiendo la responsabilidad por algunos aspectos parciales del trabajo.

Lograr hoy buenos resultados en lo económico, pero dejando como secuelas equipos destrozados, gente mutilada y un clima organizacional amenazante, no puede enorgullecer a ningún ejecutivo ni supervisor. Los que tienen visión de futuro saben que los resultados son los que mandan... finalmente; pero saben que se trata de **Resultados Globales**.

De otro modo, estaríamos hipotecando el futuro de nuestra empresa o logrando alegrías momentáneas pero incubando pesadillas duraderas.



INVITACIÓN

Lo invito a reenviar este artículo a todos quienes usted estime pueda interesarle o ser útil.

Y también a visitar nuestra **NUEVA** web:

www.rekrea.cl