

¿Cómo medir la eficiencia?

¿En cuántos trabajos han estado donde desde el inicio de su incorporación se establecen **objetvos, metas** claras y “entregables”, por supuesto con **fechas** de evaluación? Mientras más alta sea su respuesta, seguramente mejor ha sido su rendimiento.

Y es que saber para qué se está trabajando, sin duda ayuda a hacer esa labor bien. Una obviedad más de la cual nadie debería estar escribiendo, sin embargo es un tema a ocupar columnas enteras. ¿Por qué? Debido a la poca **planeación** laboral existente en nuestro país. Muchas veces nos incorporamos y se nos asignan labores, pero no objetivos. Y peor aún, muchas veces se confunden.

Las responsabilidades producto de una labor pueden ser muchas y podemos llevarlas a cabo de la mejor forma, y aún así no completar objetivos... ¡Sobre todo si no se tienen! En la mercadotecnia y comunicación es imprescindible, porque

las métricas son poco claras. No suelen ser numéricas o dependen de muchos factores, en ocasiones a largo plazo. Sin embargo, una total ausencia de objetivos complica la situación en todos los niveles involucrados.

Por supuesto hay muchas formas de **medir** la eficiencia en el trabajo, depende del área por supuesto y las responsabilidades. Pero no todos parecen saber que no se puede medir de la misma forma a un diseñador que a un escritor, a un editor que a un contador, a un mercadólogo que a un ingeniero. Ello también perjudica.

India es un país ejemplar en cuanto a políticas laborales para mejorar la eficiencia actualmente, y aunque no han alcanzado los niveles de crecimiento que en su momento lograron Malasia, Tailandia y por supuesto China en esa región, es ejemplar al tomar en cuenta el nivel educativo tan pobre que tienen. Pero

ya trabajan en ello, paso a paso haciendo lo insignificante significativo.



Sin embargo, en México el problema **de raíz** no es la falta de objetivos y fechas para cumplirlos, sino las razones por las cuales no sucede esto. Mi más crudo juicio lo atribuye a lo **fan-toche** que es el mexicano, y como se magnifica esto en ciertas atmósferas, como por supuesto la laboral. Muchos he visto que independientemente de su calidad profesional, se dejan llevar por el tener que demostrar quiénes son, lo seguros que están, qué logros han alcanzado, con

¿Cómo medir la eficiencia?



El trabajo en el consultorio no es distinto al de cualquier empresa

“independientemente de su calidad profesional, se dejan llevar por el tener que demostrar quiénes son, lo seguros que están, qué logros han alcanzado...”



quién desayunaron y en dónde. Sabemos realmente lo poco importante que debería ser esto, aunque resulta determinante en muchas empresas y giros, no es secreto.

¿Qué hacer, entrar al juego, ignorarlo, combatirlo, maldecirlo, unirse? Nada de esto, pues todo resulta inútil y además relativo. Sólo van a lastimar su cuerpo y vivirán estresados **criticando** y peleando. Siempre habrá un incompetente con mejores palancas que ustedes. Siempre habrá alguien más joven con mejor puesto y muy mal gusto. Siempre habrá una más guapa y menos golfa. Así como siempre habrá gente mejor preparada, más profesional, honesta, inteligente, apasionada y responsable. Pero no importa ni lo uno ni lo otro, a veces se apartarán y ello determinará su eficiencia, otras veces podrán jugar y así serán recompensados.

De nuevo entonces ¿qué hacer? Sólo queda ir cambiando paso a paso la situación, de forma inmediata en lo que nos concierne. Una forma que

me parece maravillosa, es la **autónoma**, quién mejor para determinar sus metas y objetivos que ustedes mismos. Si nadie les pone un papel enfrente para marcárselos y evaluarlos, que salga de ustedes. **Iniciativa** propia, ese cliché desvalorado tiene mucho de fondo. Un sencillo cronograma les permitirá ser más eficientes, demostrarlo, analizar las circunstancias que lo permitieron y ayudaron al cometido, o por el contrario, evitaron que se cumpliera, y ello también es efectividad. Detectar un problema, exponerlo y solucionarlo siempre será más redituable y efectivo a largo plazo que las creativas y mexicanas formas de sortearlo. Ahí está el primer paso, en vencer el **miedo** a decir “tengo un problema”, “sí, hay algo que está mal”, “no puedo lograr esto”, “necesito apoyo”, etc. En ello, al menos actualmente, radica la poca eficiencia profesional en nuestro país.

Determinar metas, a corto o largo plazo, tan sencillas, específicas y absurdas como se les ocurra, medirlas en tiempo y eva-

luarlas, es una buena forma de comenzar a solucionarlo, sobre todo porque además se descubren los puntos sueltos y los porqués. Se eficiencia el proceso completo y no sólo nuestra labor.

Ningún momento es tarde para esto, ningún objetivo es poco, incluso los que puedan llegar a parecerles obvios, porque, nuevamente, recuerden ¿cuántas veces han dado por sentado algo que no se lleva a cabo, cuántas veces lo obvio se olvida, se deja para el último momento, se obvia a tal grado que no es responsabilidad de nadie?