

Un momento crucial en el futuro de Apple

Steve Jobs, CEO de Apple, anunció que tomará vacaciones hasta fin de junio debido a problemas de salud. Jobs se recuperó de cáncer de páncreas en 2004 y ahora sufre, de acuerdo con información proporcionada por él mismo, un problema hormonal que le hace perder peso. Más allá de las especulaciones sobre este tema y sobre si eventualmente regresará al trabajo, es imposible separar la salud de Jobs de la salud de Apple. Las acciones de Apple suben y bajan al compás de los reportes médicos.

La historia de Apple es muy conocida y digna de una película. Steve Jobs y Stephen Wozniak vendieron un auto y una calculadora científica en 1976 para crear Apple y de esa forma dar nacimiento a la industria de las computadoras personales. La empresa creció exponencialmente, Jobs fue echado en 1985 y finalmente retornó en 1997 para salvar a la compañía de la quiebra.

Su enfoque innovador y su atención a los detalles, así como su personalidad obsesiva, son mundialmente famosos, y la lista de avances revolucionarios y transformadores de diversas industrias son muy vastos (PC, música, televisión, cine, telefonía, etc.). El “estilo” Jobs puede apreciarse en cada uno de los productos que creó (desde la Macintosh original con su interfase gráfica, las iMac, el iPod, iPhone, las películas de Pixar, los diferentes sistemas operativos, iTunes, etc.).

Así como Jobs y Apple tienen fervientes fans alrededor del mundo (Jobs es el Mick Jagger de la tecnología, y cada una de sus presentaciones en público es un concierto), también tiene detractores que critican su forma de negociar y tratar a sus empleados, su enfoque de plataformas cerradas (aunque en este punto el Jobs de la segunda generación se flexibilizó) y su egocentrismo.

La compañía tiene un valor de mercado al 15 de enero de 2009 de U\$S 72.000 millones, y ha perdido más de 15% de su valor en los últimos cinco días (muy por encima de la debacle financiera mundial). Está claro que la decisión de Jobs de ausentarse de la empresa tiene como objetivo clarificar la situación y mitigar los rumores para evitar que las pérdidas sean aún mayores, y dotar a su sucesor Tim Cook de autoridad para dirigir la empresa. Es indudable que las expectativas sobre Cook son inmensas, y millones de personas estarán observando su comportamiento.

El CEO imperial, cuyo ego y reputación son más grandes que la empresa misma, maximiza las utilidades en el corto plazo y típicamente deja que los conflictos estallen en las manos de su sucesor. Este modelo no es sostenible en el largo plazo, y hemos visto cómo CEOs o funcionarios públicos aparentemente exitosos luego fueron defenestrados por los mercados y la opinión pública.

Jim Collins (Good to Great, Harper Collins, 2001) afirma que la clave para sostener la excelencia a nivel organizacional (y no sólo obtener buenos resultados en un corto período)

consiste en tener líderes que, más allá de sus habilidades técnicas, combinen una gran voluntad de desarrollo profesional con humildad personal. No es casualidad entonces que muchos analistas, conociendo la personalidad de Jobs, se pregunten cuánto tiempo podrá Apple mantener su buen desempeño.

Sin embargo, es imposible que la transformación llevada a cabo en la empresa haya sido obra de una sola persona. Steve Jobs modelo 2009 es muy superior al de 1980, y ya demostró que puede aprender de sus errores. Una de las características de los líderes exitosos es que la reputación de sus empresas es más importante para ellos que su propia reputación, y en ese sentido Apple es la vida de Jobs. Quizás su último acto de magia provenga del lado del management y no desde la tecnología, y permita que Apple continúe a la vanguardia en las próximas décadas.

Gabriel Foglia
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Palermo