

# SISTEMAS Y SOLIDARIDAD

**Carlos Alberto López**

*Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional La Plata*

## **Abstract:**

*La consabida frase “se cayó el sistema” continúa cobrando víctimas día a día y la padecemos todos por igual, a punto tal que ya ni los victimarios se salvan. Es tiempo de tomar conciencia y obrar en consecuencia, centrando la atención en la importancia del factor humano.*

*Es necesario y resulta importante establecer la génesis de esta real problemática a fin de esclarecer su marco de aplicación organizacional, delimitarlo muy precisamente y esbozar recomendaciones de acciones concretas tendientes a asegurar su resolución.*

*Los sistemas deben brindar satisfacción a todos los actores que se vean involucrados con los mismos y esto es posible siempre que se respeten los derechos de todos en un pie de igualdad.*

*Buenos sistemas y solidaridad es el camino a transitar.*

**Palabras clave:** Solidaridad, sistemas, factor humano, aplicación organizacional.

## **Resultados:**

Por tratarse de un tema doctrinario, al obtener resultados concretos, resulta algo difícil que las organizaciones en las cuales se han transformado estas ideas en acción reconozcan los desaliños de “salud organizacional” que padecían, razón por la cual, se omiten expresamente sus nombres. Sí enfatizamos que los logros alcanzados deben siempre considerarse importantes, independientemente del tamaño de las organizaciones en las que se produzcan, habida cuenta del efecto sinérgico de los mismos, dentro y fuera de las ellas.

## **Introducción (los hechos):**

En ocasión de ser invitado a disertar sobre metodologías para comprometer a la gente con el cambio hacia una cultura de información mediante el empleo de nuevas tecnologías, expresé entre otras, la necesidad de poseer el firme propósito de realizar acciones conducentes a evitar la conocida y odiosa frase : “se cayó el sistema”.

Cada vez que realizamos un trámite que involucra computadoras, escuchamos opiniones, más precisamente quejas por parte de usuarios y explicaciones de los empleados, que confirman la presencia y vigencia de esta debilidad en un gran número de subsistemas de gestión. Más aún, si bien de modo cada vez más creciente se pregonan los sistemas de gestión de información y de conocimiento, hecho apreciable en que cualquier búsqueda por Internet arroja miles de documentos, no se aprecian decididos emprendimientos tendientes a su remediación.

## **Elementos del trabajo y metodología:**

Sirva a modo de ejemplo, la tenue aproximación a la problemática planteada que evidencian los términos “podrán” y “posiblemente”, insertos en el trabajo de García Bravo y otros<sup>1</sup>, quienes refiriéndose a los cambios que deberán darse en la cultura empresarial, puntualizan: “Se tendrán que acometer algunas modificaciones, entre las que podrán estar: la necesidad de una mayor participación del usuario final y de un mayor compromiso de la gerencia en la definición de la información que necesitan obtener de los sistemas de información, por lo que posiblemente las tradicionales alternativas de desarrollo de sistemas deben sustituirse o mejorarse por otras más orientadas al usuario final.”

El estilo tenue de la cita anterior, contrasta con la firmeza de la definición mas abarcativa del término solidaridad que he hallado: “Modo de derecho ú obligación in solidum. En concreto considerada, la voz solidaridad equivale a conjunción de

<sup>1</sup> García Bravo, Daniel et all., “Cambios en la cultura y estructura de las empresas frente a las tecnologías de la información. Una aproximación empírica”, Univ. de Alicante, 2000.

esfuerzos humanos que concurren a un fin común político, social, económico, religioso, industrial, jurídico propiamente dicho y al acuerdo de las personas reunidas expresamente para obtener la referida finalidad en un momento dado. Representa, pues, la solidaridad una idea de unión, adhesión, concordia, conformidad de personas, fuerzas y cosas para alcanzar determinado fin lícito en cualquiera de los órdenes indicados, que lleva consigo, por un lado, una obligación cierta, voluntaria y eficaz por parte de los individuos unidos o agrupados para el objeto convenido, y por otro, un derecho recíproco de obtener cada uno también de aquellos los beneficios o resultados provechosos que sean directa consecuencia del fin perseguido, requiriendo desde luego voluntad manifiesta y decidida, sentimiento común y preciso, oportunidad adecuada y necesidad perfectamente determinada”.<sup>2</sup>

### **Discusión:**

Si la solidaridad es un valor tan importante, porque implantar sistemas en su contraposición?

Estando tan de moda la palabra “Estrategia” aun cuando Sun Tzu en el año 600 a.C. ya escribía sobre ella, a efectos de estar en sintonía con la actualidad, utilizaremos terminología propia de esa disciplina, tomando del Dr. Federico Frischknet<sup>3</sup> las siguientes definiciones:

- ✓ Actores: estructura que relaciona medios y fines configurando un sistema de valores de acuerdo con cierta personalidad o cultura.
- ✓ Escenario: espacio que contiene todos los intereses.
- ✓ Interés: valor de medio o fin que adosamos a cualquier objeto, signo o sujeto.
- ✓ Reglas de juego: normas, roles y reglas en vigor en un cierto escenario que distinguen las maneras legítimas e ilegítimas de relacionar medios con

fines, impuestas por los poderosos o por acuerdo, ley o costumbre.

- ✓ Teatro: es el tripló intereses, escenario y reglas de juego.

Para este aporte, nuestros teatros son organizaciones en general, instituciones, empresas y/o asociaciones de la más variada índole, con o sin fines de lucro, junto con sus intereses y reglas de juego; concretamente, todo ámbito donde se realice algún tramo de gestión que involucre lo que genéricamente se denomina informática.

Dentro de los actores, por el lado más desvalido están los clientes internos y externos sin distinción; por el otro, los miembros de las organizaciones (directivos, empleados) y eventualmente sus proveedores de subsistemas.

A la luz de las consideraciones anteriores, sintéticamente podemos expresar que todo problema a resolver, se halla inserto en un teatro con actores involucrados. Por ende, cualquier solución ensayada que no contemple todos los factores intervinientes, deberá considerarse parcial y que como mera aproximación, puede dejar sensaciones amargas sobre todo cuando se aprecia que sólo se han satisfecho los requerimientos de quienes han implantado la misma.

Reparando que las definiciones contienen palabras tales como: “intereses, ilegítimas, poderosos, valores, personalidad y cultura”, en base a la vivencia diaria y por menos prospectiva que hagamos, resulta claro que en algunos casos, informatizar no ha sido ni es sinónimo de tener modelos de gestión proactivas que contribuyan a la calidad de vida de todos los actores involucrados.

Esta problemática aún no resuelta integral y masivamente, se pone de manifiesto en que en el diseño y desarrollo de sistemas de gestión provenientes de la cultura institucional que le dan su impronta, no se llevan adelante acciones que pongan en sintonía el “estilo”<sup>4</sup> o “perfil de

<sup>2</sup> Enciclopedia Universal Ilustrada europeo-americana, Espasa-Calpe, Tomo 57, Bilbao, 1927

<sup>3</sup> Frischknet, Federico, “Dirección Recursiva”, De. El Ateneo, 1993.

<sup>4</sup> Luttwak, Edward N., “Strategy: The logic of war and peace”, Harvard, Cambridge, 1987.

respuesta”<sup>5</sup> empresarial con lo que la sociedad merece.

Su génesis se halla concretamente en que la frase “se cayó el sistema”, de parte de las organizaciones, sus diseñadores de sistemas y su personal, denota al menos las siguientes falencias explícitas o procedimentales (que se pueden resolver de manera simple y con poca inversión) e implícitas o actitudinales (las más difíciles de resolver):

1. Consideran sólo importante al “sistema” diseñado y las prestaciones que del mismo se derivan en beneficio de la organización, olvidando al cliente.
2. Consideran como sistema tan solo al subsistema computarizado; entonces, fallas no soportadas por los equipos involucrados, sean computadoras, dispositivos ó líneas de transmisión y/o interrupciones de energía, provocan la total inacción de la gestión por no estar previstos seguros, simples y elementales procedimientos alternativos de solución, relegándola hasta la puesta en servicio del subsistema transaccional computarizado.
3. Consideran al cliente como alguien molesto porque no entiende que las máquinas pueden fallar, que debe soportar esto en silencio, tener paciencia y estar dispuesto a volver en otro momento, sin garantías que el “sistema no vuelva a caer”. Pero curiosa e inexplicablemente, se enfadan cuando esto les ocurre a ellos, a sus familiares o amigos en otros ámbitos, en un intento casi dantesco por evitar la profecía con que concluye la frase “El que a hierro mata...”, que por si alguien no la conoce y/o recuerda es “a hierro muere...”.

#### **Nuestra propuesta (que hacer):**

1. Establecer y respetar reglas de juego de mutua conveniencia. (necesario y suficiente)
2. Diseñar los circuitos de gestión teniendo presente los intereses de todos los actores.

3. Los actores deberán basar su accionar en el criterio de solidaridad.

Que ventajas se obtendrán?

- ✓ Los clientes se sentirán respetados, recibiendo pronta respuesta por parte de sus proveedores. Esta acción proactiva, generará en los clientes el respeto a sus proveedores, tendiendo a minimizar los errores en los que pudieren incurrir.
- ✓ Las organizaciones proveedoras que así procedan, se prestigiarán al par de consolidar su imagen institucional. Paralelamente mejorará su posicionamiento, contribuirán a la fidelización de sus clientes y si cabe la posibilidad, captarán nuevos e incrementarán sus ganancias.
- ✓ Los empleados de las organizaciones tendrán mejores jornadas de trabajo pues el exhibir y ejercer una decidida conducta y vocación de resolver los problemas del cliente, les permitirá desempeñarse laboralmente en un ambiente con bajos niveles de conflicto interpersonales y escuchar a menudo la palabra “gracias”.

#### **Cómo se instrumenta? (como hacer)**

Simplemente, diseñando y desarrollando sistemas, no solamente subsistemas computarizados.

Para ello deberán respetarse a ultranza todos los factores intervinientes que vinculan actores y teatros, teniendo presente que “Nosotros, los seres humanos, necesitamos conectarnos, ser escuchados y entendidos”<sup>6</sup>.

Tomando como marco referencial la frase rectora: “Haré por los demás lo que deseo que hagan por mí”, algunas preguntas que naturalmente debieran surgir a fin de perfeccionar las especificaciones del problema a resolver son:

¿Si el problema que se plantea fuese mío o de alguno de mis seres queridos, como me gustaría ser atendido ante esta contingencia?, ¿Cómo podemos minimizar los tiempos de este trámite?, ¿Los requisitos son excesivos?, ¿Que sería justo

<sup>5</sup> Porter, Michael E., “Competitive Strategy”, Free Press, New York, 1980.

<sup>6</sup> Rico, Rubén y Doria Evaristo, “Gerentes ansiosos – empresas distraídas”, Ed. Macchi, Buenos Aires, 1999.

para todos los actores involucrados? ¿Están previstos mecanismos rutinarios o para contingencias que garanticen el debido respeto por el cliente, su tiempo y su economía?, ¿Se han previsto acciones que incluyan respuestas del tipo: “lo llamaremos a su casa”, “queremos disculparnos por...”, “hemos previsto además de la disculpa un resarcimiento económico debido a que por nuestras fallas o la de nuestros proveedores, Ud., su familia o algo de su propiedad se ha visto afectado por...”

### **Conclusión:**

Acepte el desafío, lo insto a proponer y materializar nuevas frases rectoras, aquellas que Ud. considere más convenientes y posibles de realizar, acordes con cada situación en particular.

Como habrá podido apreciar, son soluciones sencillas de promover y creo que también fáciles de implantar, aun cuando “Fácil y sencillo no es lo mismo”.<sup>7</sup>

Desde el punto de vista de la reingeniería de los subsistemas computarizados, habrá que incluir pocas modificaciones al código y por ende su costo resultará mínimo. Desde el punto de vista de su interacción con el cliente, sobre los empleados que intervienen en los circuitos de gestión debe ejercerse una adecuada conducción que incluya ejemplo, persuasión, capacitación y de ser necesario, punición.

Así como la humanidad necesitó a Nicolía Copérnico (astrónomo polaco, 1473-1543) para que siguiendo a Aristarco de Samos cuyo sistema no pudo ser implantado en su tiempo, rompiese con el sistema geocéntrico de Hiparco y Tolomeo, ubicando correctamente el centro del sistema solar, necesitamos que:

1. Se ponga énfasis e internalice el concepto de la importancia del factor humano en todo sistema de gestión como contribución a su calidad de vida.
2. Cada vez que se emprenda el proceso tendiente al desarrollo de sistemas, se tenga presente el concepto de

reciprocidad en los niveles estratégicos, administrativos y operativos.

3. Efectuar la reingeniería a la luz de los conceptos anteriores.

En síntesis, es necesario reposicionar adecuadamente al cliente, colocándolo en el centro de nuestra atención y dedicación para el bien de todos; a fin de cuentas, todos somos clientes.

Si en su afán por convertir ideas en acción aprecia que afloran dificultades, no se amilane, redoble esfuerzos y seguramente triunfará; recuerde que el sistema copernicano implicaba algo nuevo, distinto de lo vigente hasta entonces y que encontró gran oposición en los medios intelectuales de la época. Ahora tan solo hay falta de solidaridad.

### **Agradecimientos:**

A quienes me instaron a escribir este aporte pues además de expresar mis ideas, me permitió recorrer tramos de la historia y el accionar de algunos prohombres de la Astronomía, ciencia que estudié allá por mis años jóvenes.

A mi familia toda, por el afecto que me brindan permanentemente.

### **Referencias:**

- Clausewitz, Carl von, “Vom Kriege”, Dümmler, Berlín, 1991 (original, 1832)
- Enciclopedia Universal Ilustrada europeo-americana, Espasa-Calpe, Tomo 57, Bilbao, 1927
- Frischknet, Federico, “Dirección Recursiva”, De. El Ateneo, 1993.
- García Bravo, Daniel et all., “Cambios en la cultura y estructura de las empresas frente a las tecnologías de la información. Una aproximación empírica”, Univ. de Alicante, 2000.
- Luttwak, Edward N., “Strategy: The logic of war and peace”, Harvard, Cambridge, 1987.
- Porter, Michael E., “Competitive Strategy”, Free Press, New York, 1980.
- Rico, Rubén y Doria Evaristo, “Gerentes ansiosos – empresas distraídas”, Ed. Macchi, Buenos Aires, 1999.

### **Datos del contacto:**

Carlos Alberto López, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional La Plata, Calle 60 y 124 – 1900- La Plata, [clopez@frlp.utn.edu.ar](mailto:clopez@frlp.utn.edu.ar)

<sup>7</sup> Clausewitz, Carl von, “Vom Kriege”, Dümmler, Berlín, 1991 (original, 1832)