

Trascendemos gestionando tecnología de información

Gestionar tecnología de información con recursos humanos es algo que hacemos diariamente en nuestro trabajo, comunidad, familia. En este artículo se presentan marcos teóricos y experiencias administrando tecnología en diferentes escenarios y se plantea cómo es una actividad interdisciplinaria y trascendente.

Alexandra Méndez Lindo

Le agradezco elegir invertir parte de su tiempo en leer este artículo, que he preparado pensando en usted, apreciado lector de la revista, quien diariamente gestiona tecnología de información, en diferentes espacios, sea en su empresa, familia, institución educativa, vida personal, interesado además en promover ambientes sanos de trabajo. Voy a compartirle algunos de los marcos teóricos y experiencias de mi ejercicio profesional, como directora de departamento de sistemas, docente universitaria, emprendedora, profesional independiente, conferencista y madre de familia. ¡Ojalá disfrute esta lectura, así como yo he puesto tanto cariño y entusiasmo al preparar este escrito para usted!

El sentido de la gestión de tecnologías de información

“Si no sabemos el sentido de lo que hacemos, nos será difícil planificar la jornada”. [10]

Gestionamos tecnología de información para servir a la comunidad, a la organización, a la sociedad. No estamos aislados, necesitamos la interacción y nuestra profesión es fascinante porque nos permite ser solidarios, ayudar, diseñar soluciones, aportar al desarrollo, al progreso técnico y, por supuesto, al progreso humano.

Fernando Díaz del Castillo, nos indica que el Papa Pablo VI lo dice en el N° 20



de la Populorum Progressio: “Si para llevar a cabo el desarrollo se necesitan técnicos, cada vez en mayor número, para este mismo desarrollo se exige más todavía pensadores de reflexión profunda que busquen un humanismo nuevo, el cual permita al hombre moderno hallarse a sí mismo, asumiendo los valores superiores del amor, de la amistad, de la oración y de la contemplación. Así se podrá realizar, en toda su plenitud, el verdadero desarrollo, que es el paso, para cada uno y para todos de condiciones de vida menos humanas, a condiciones más humanas.”

Pienso que necesitamos incorporar este sentir en nuestras acciones cotidianas, rodearnos de personas que se dediquen al análisis, a la reflexión, a la par de la actualización en temas técnicos. Las relaciones humanas son la base para el

desarrollo integral. Trabajamos con seres humanos, que tienen necesidades, sueños, expectativas; nosotros mismos, somos trascendentes. Requerimos buscar el sentido de lo que hacemos. A lo largo de este escrito les compartiré parte de lo que ha sido esta búsqueda para mí. Pretendo que al finalizar la lectura usted pueda tener una orientación para que se plantee el sentido de su gestión de información, de la forma en la que ve su recurso humano, considerando la importancia del humanismo y del sentido de trascendencia en nuestra práctica profesional.

Como directora de sistemas

Me gustaba el trabajo interdisciplinario, algo que había vivido intensamente en la universidad y quería que mi trabajo profesional reflejara esta tendencia. Por eso, al recibir mi grado

de Ingeniera de Sistemas y Computación, elegí conocer y profundizar en dirección y gestión organizacional. Fue esa combinación la que les llamó la atención en la empresa para contratarme, pese a mi falta de experiencia profesional. Es decir, que asumí el desafío de ser directora de departamento, recién graduada de pregrado y estudiando maestría en ingeniería industrial, algo inusual para esa época.

Dimensiones del trabajo

De mi padre aprendí que es necesario buscar el equilibrio entre Dios, familia y trabajo... y yo le agregué comunidad. Encontré que uno de mis objetivos entonces, era buscar este escenario para mi vida y para la de aquellos que conformaban nuestro equipo de trabajo. Como directora de tecnología estuve atenta a las necesidades y dimensiones del trabajo organizacional.

De acuerdo con Tom Morris, hay cuatro dimensiones de la experiencia humana, que me parece adecuado considerar en el trabajo[10].

El valor de la verdad es muy alto en la gestión de tecnología de información. Durante una prueba piloto de impresión en *outsourcing* de cartas para clientes, el proveedor tuvo una gran demora. Guardaron silencio. Fue necesario llamarlos y finalmente nos contaron la verdad: sus servidores se quemaron por una falla eléctrica. Esto nos permitió apreciar otra óptica: su capacidad de reacción ante contingencias.

El valor de la belleza es necesario para los seres humanos, ayuda a trabajar de forma alegre. La ergonomía, es un factor que se debe incluir, así como generar ambientes de trabajo en los cuales sea viable el fluir de la creatividad y el diseño. Remodelar nuestras oficinas, nos permitió aumentar nuestra productividad y fue una gran inversión por parte de la gerencia. Recuerdo con gran emoción la llegada de cuadros, plantas ornamentales, elementos de diseño que alegraron nuestro “segundo hogar”. Personalmente viví el cambio de un puesto de trabajo encerrado, sin ventanas, a otro con la posibilidad de contemplar

DIMENSIÓN	ASPIRA A ...	FRASE
Intelectual	Verdad	Invertir en conocimiento da el mejor interés. Benjamín Franklin
Estética	Belleza	Quiero ayudarte a que crezcas tan hermoso como Dios quiso que fueras cuando pensó en ti por primera vez George Macdonald.
Ética	Bondad	Una simple conversación de sobremesa con un hombre sabio vale más que diez años dedicados sólo a estudiar libros. Henry Wasdworth Longfellow
Espiritual	Unidad	No vamos al trabajo sólo a conseguir unos ingresos, sino para encontrar sentido a nuestra vida. Lo que hacemos es en gran parte lo que somos. Alan Ryan



Monserate, el Parque de la Independencia. Era un verdadero oasis, que me permitía crear, tener mejor disposición para trabajar con las personas, la belleza motiva e inspira.

El valor de la bondad, es contagioso. Me encantaba organizar desayunos y almuerzos en los cuales pudiéramos compartir con expertos en algún área, para aprender de su sabiduría o asistir a eventos patrocinados por universidades o proveedores, para refrescar nuestro ambiente laboral. La empresa también organizaba conferencias con personas inspiradoras y esto tenía un alto impacto en la moral de la compañía. Poder intercambiar ideas, experimentar que todos podían ser escuchados y tener al alcance escenarios de actualización, refrescaba nuestro ambiente laboral y tenía un impacto muy positivo en la gestión

de información. Cuando esto se deterioró por falta de recursos y por cambios en las políticas gerenciales, el espíritu del equipo sufrió enormemente.

La dimensión espiritual tiende a querer ser opacada y pienso que es injusto. Mi opinión es que las personas necesitan que en su trabajo puedan realizarse y trascender. El bienestar de los individuos es también prosperidad para la organización. Sentir que mediante la gestión de tecnología de información cumplía mi misión y servía a la comunidad, daba mucho sentido a mi jornada. Finalmente, estamos trabajando para una eternidad feliz y cada paso que damos, debe contribuir para tener un mundo más justo y fraterno. "El cristianismo enseña que la importancia de las tareas terrenas no es disminuida por la

esperanza del más allá... por el contrario, obliga a los hombres aún más a realizar estas actividades” [7]. Comenzar la jornada con una oración personal o grupal, celebrar las Eucaristías en la empresa, eran un fuerte elemento de cohesión y un motor para adelantar las actividades con mayor eficacia y profesionalismo.

Necesidad de ser interdisciplinarios y de estar actualizados

En mi escritorio de directora de sistemas, tenía una buena biblioteca para dedicar tiempo en la mañana a reflexionar sobre temas de liderazgo, mercadeo, comunicación, servicio al cliente, disciplinas diversas. Mi formación fue diferente a la que hasta entonces se tenía tradicionalmente. Ingeniera de Sistemas con Magister en Ingeniería Industrial, ¿qué mezcla podría resultar de eso? Lo que se usaba era seguir especializándose en temas técnicos. Ahora, veo que las cosas han cambiado y que los ingenieros también buscan formarse en temas gerenciales, lo cual creo que ha contribuido a una mejor interacción entre las áreas organizacionales.

Recomiendo leer, en internet, en revistas, bibliotecas, periódicos, mantenerse al tanto de lo que ocurre con temas de administración, psicología, salud ocupacional, esa diferencia que suma a la hora de lograr conformar un buen equipo de trabajo. Aprovechar también la opción de contar con consultores y conferencistas nacionales e internacionales, gracias a herramientas virtuales.

Y lograr que los colaboradores lean y participen también, pues finalmente no

tenemos la última palabra en todo, sino que somos directores de una orquesta. Si cada integrante da lo mejor de sí, la gestión de tecnología de información será mejor.

Habilidades de comunicación

Fueron mi mamá y mis profesores de colegio, quienes me enseñaron a comunicarme y gracias a ellos superé grandes retos. Considero que muchas dificultades en mi trabajo provinieron de faltas de competencia de mis colaboradores y por supuesto mías, en habilidades de expresión oral y escrita. Inicialmente el desafío fue lograr que ellos mismos pudieran hablar con las personas de otras dependencias, pues el departamento de sistemas se dedicaba al procesamiento de registros y para esto, el grado de interlocución era mínimo o muy aislado. Pasar a manejar proyectos, a asumir responsabilidades individuales y colectivas fue un proceso lento y complicado. Eran estudiantes de pregrado, su relación con las otras áreas era casi nula y decidimos confiar en su potencial de crecimiento y ayudarles al desarrollo de sus habilidades. Este apalancamiento en habilidades de comunicación oral y escrita fue clave para la gestión de tecnología de información.

Crear en las personas

De esta etapa veo que fue una apuesta grande de la compañía, pues creyeron en que podía liderar el cambio que esperaban en el área y tuvieron paciencia para orientarme y enseñarme de este modo cómo interactuar con mis colaboradores y con las demás personas de la entidad. También me apoyaron para la implementación de

ideas innovadoras y para la transformación que llevé a cabo en la forma de gestionar la tecnología de información, fue una buena época de aprendizaje y una cultura organizacional hermosa.

La experiencia del emprendimiento

Luego por cambios personales y organizacionales, pasé a otra etapa de mi vida como emprendedora, intentando crear una compañía de tecnología. Aprendí el otro lado de la historia, cuando gestiona tecnología, pero debes luchar por conseguir los recursos económicos y los retos son diferentes.

Con dinero pero sin una visión común
Gestionar tecnología de información al ser emprendedores planteó el reto de sacar adelante una compañía. Aprendí que el conocimiento técnico no te garantiza el saber de leyes, de contabilidad, de sentido empresarial. Logramos reunir un dinero, un capital de trabajo y comenzamos a hacer lo

que sabíamos y conocíamos: intentar tener oficina física, publicidad, pero fallamos en sentarnos y propiciar una relación profesional, que nos permitiera construir un futuro deseado, una visión común, ideas acordes de productos y servicios. No dedicamos el tiempo a planear, a pensar, sino a ir corriendo y aprendiendo sobre cómo crear la empresa (que resulta mucho más fácil que liquidarla) y pensamos que con tener la certificación de Cámara de Comercio y los Registros Tributarios ya teníamos una organización. Por supuesto, esto no nos duró mucho, porque los intereses de las personas eran diferentes, las políticas organizacionales no se hicieron evidentes. Tuvimos tecnología, oficina, recursos, pero fallamos en las relaciones humanas, no de amistad, pero sí de nivel de trabajo. Todos éramos muy competentes, pero nos hizo falta conocimiento en psicología, en negocios, en emprendimiento, en la parte comercial, de mercadeo.



Tener tecnología es fácil, podemos ver los computadores, los celulares, el software y el hardware, pero sin gestión de recurso humano, eso cae en el vacío.

Como profesional independiente y conferencista

Como profesional independiente y conferencista, he visto las ventajas de la virtualidad y he tenido la grata experiencia de poder trabajar con personas dispersas geográficamente. Veo que hace algún tiempo, el departamento de sistemas era concebido como un ente misterioso, aislado de la organización, encargado de tareas y procesos que desplazaban labores repetitivas manuales. Incluso se tenía miedo al computador y tal vez hasta a los empleados que integraban esta dependencia. Con el advenimiento del cambio de época que estamos viviendo, el panorama actual es diferente, con nuevos desafíos y retos para las personas que trabajamos con tecnología de información.

Siguen personas de generaciones a quienes les tocó “subirse al tren” de las TIC para no quedarse sin empleo, a quienes les cuesta organizarse de otra forma y que requieren motivación, capacitación y comprensión; debemos valorarlas porque nos recuerdan que también es posible hacer labores sin tecnología, cuando “no hay luz” y parece que quedamos de brazos cruzados.

En esta etapa ha sido maravilloso aprovechar la potencia de la tecnología, sin tener tantos recursos económicos. Ahora puedo hacer cosas que

antes, con mucho más dinero no lograba.

Tengo retos diferentes, al no estar vinculada por contrato a término indefinido con una organización, en la gestión de la tecnología de información y con los seres humanos con quienes me relaciono.

Teoría de la elección y Dirección por Liderazgo[5][6]

Según William Glasser, en su Teoría de la Elección, los seres humanos tenemos que tratar de satisfacer las siguientes necesidades, que vienen genéticamente programadas en cada ser humano y que son distintas en intensidad para cada uno:

NECESIDAD
Amor y sentimiento de pertenencia
Poder
Libertad
Diversión, aprendizaje
Supervivencia

Por eso, es importante aprender a conocer nuestras necesidades y las del recurso humano con el cual interactuamos, si queremos tener una gestión de tecnología de información positiva.

Utilizar plataformas como Tell me more del Servicio Nacional de Aprendizaje para mejorar el nivel de inglés, de forma gratuita, sin desplazarme de mi sitio de trabajo o de mi hogar es maravilloso. Responde a una necesidad de diversión.

Poder actualizarme en el tema que me apasiona como es la educación, logrando hacer con una universidad en Argentina de forma virtual mi formación en e-learning, compartiendo con estudiantes de todo el continente fue una experiencia muy enriquecedora. Responde a una necesidad de libertad, de amor y pertenencia.

La Red Virtual de Tutores del Ministerio de Educación Nacional fue una buena oportunidad para aportar al país, ayudándome a mi crecimiento profesional. Diseñar y liderar foros virtuales fue una experiencia totalmente diferente de gestión de tecnología de información, pues debí confiar completamente en mi equipo de trabajo de forma virtual, sin conocer a la mayoría personalmente. Sin embargo, logramos un nivel de interacción muy satisfactorio y una conexión para el trabajo mayor que si lo hubiéramos tenido presencial, pues éramos de distintas ciudades y a veces de países diferentes. Tenemos aquí necesidad de poder, de libertad, de amor y pertenencia.

Trabajar como voluntaria para E-learning for kids, como diseñadora instruccional, utilizando medios como el correo electrónico únicamente y Power Point, es un ejemplo de cómo pueden llegar a ser de diferentes las relaciones entre las personas en la gestión de tecnología de información, cuando se tiene un propósito claro y una visión compartida. Esta etapa de responsabilidad social de mi profesión, poniendo mi conocimiento al servicio de una causa mundial, responde a una necesidad de trascendencia y de trabajo interdisciplinario.

Creo que desde nuestra profesión y condición de trabajo podemos lograr una mejor gestión de la tecnología de información.

Estrés laboral [2][4][8]

Veo que es importante considerar el estrés laboral y cómo está afectando a las personas, a las familias, a la sociedad. ¿Está siendo la tecnología de información demasiado invasiva?

“La Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional. El Ministerio de Protección incluye en la tabla de Enfermedades Profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y para esto se apoya en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial y contribuir en la toma de decisiones a los profesionales laborales en la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés, ya sean estas de origen común o profesional.” [4]

Creo que es necesario conocer esta batería de instrumentos [8], buscar aplicarla y enfocarnos en la salud ocupacional como parte integral de la gestión de recursos humanos.

Necesidades del recurso humano

Considero que es bueno revisar nuestras necesidades, la de nuestros compañeros de trabajo, buscar satisfacerlas para mantener ambientes sanos de trabajo.

Como docente y madre de familia

Con mis “tres mosqueteros” (mis pequeños hijos) y con mis estudiantes, he tenido experiencia de primera mano de la formación de las nuevas generaciones y de los desafíos que plantean para gestionar la tecnología. Veo con inquietud que están formándose hoy, en los colegios, aprendiendo el uso de tecnología de la mano de ingenieros de sistemas, quienes al frente de las clases de informática, están desconectados de filósofos, sociólogos, que les enseñen a pensar, a considerar que la humanidad va antes que la tecnología. Se requiere transversalidad en la educación para que podamos formar personas competentes en la gestión de la información[9].

Iniciativas como International Computer Driver License ICDL, deberían considerarse en las organizaciones [1]. Tenemos pase para conducir automóvil, prohibición de uso de pólvora por los peligros de quemaduras y dejamos que la gente en general “conduzca” por la autopista de información sin orientación, con la percepción que conocen y saben porque publican sin criterio fotografías y comentan sus vidas privadas en ambientes públicos, sin pensar ¿para qué uso la tecnología?

Preguntas sobre gestión de tecnología de información y recursos humanos

Dejo ahora, para el lector una serie de preguntas sobre la relación entre los recursos humanos y la gestión de tecnología de información, basadas en

lo que he compartido de mi ejercicio profesional.

¿Es posible pensar en clases de sistemas en primaria en donde no hubiera hardware? ¿Áreas de las empresas con días o jornadas desconectadas, sin correo electrónico, sin celular, sin el agite y el acelere que parecen provocar el software y el hardware?

¿El papel de los ingenieros de sistemas en la organización se traduce únicamente en el número de computadores per cápita? ¿Nuestro rol también es dar esperanza, buscar soluciones, desarrollar la calidad de las organizaciones?

¿Qué tal empezar una campaña para revisar qué tecnología podemos retirar de nuestras organizaciones? ¿Qué tecnología más amigable con el ambiente, con los seres humanos podemos implementar?

¿Sabemos en realidad de tecnología de información? ¿De sistemas? ¿Asumimos que todos tienen competencias en manejo de la información? ¿Cómo les estamos ayudando a organizar su correo electrónico? ¿Son efectivas estas estrategias? ¿Es el correo físico en algunas ocasiones más efectivo que el electrónico?

¿Aprovechamos la oportunidad de contactar consultores, conferencistas, de experiencia a través de herramientas virtuales?

¿Cómo estamos haciendo uso del Homeworking?

¿Hemos pensado en el impacto de lo que hacemos a través de nuestra gestión de tecnología de información para las generaciones actuales y futuras? ¿Tenemos en realidad competencias en manejo de la información? ¿Apreciamos la sabiduría de los filósofos que ha tenido la humanidad en nuestro trabajo diario? ¿Enriquecemos nuestros entornos con la oportunidad de contactar conferencistas, consultores, expertos? ¿Qué responsabilidad social le damos a nuestra gestión de tecnología?

Conclusiones

Creo que todos somos directores de tecnología, gestionamos información, empezando por la nuestra privada, personal y con este testimonio, lo hacemos en nuestras familias, comunidades, organizaciones. De mi experiencia profesional he aprendido que, al gestionar tecnología de información y reflexionar sobre el recurso humano, es imprescindible considerar que entre los pilares fundamentales deben estar presentes el humanismo y el sentido de trascendencia.

Referencias

[1] Álvarez Paula, Entrevista en Radio Primera <http://radioprimeracom.com/> 2011.

[2] De la Peña, Esther, 2012 Entrevista personal Risoterapia, salud ocupacional, factores de estrés laboral.

[3] Díaz Del Castillo, Fernando Reflexiones sobre la Doctrina Social de la Iglesia Católica <http://www.reflexionesdsi.org>

[4] Díaz Diana Lucía, 2011 Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES Salud Pública; 2(1):80-84.

[5] Fundación Elegir. 2012 Semana Básica Intensiva Teoría de la Elección. <http://www.elegir.org.co>

[6] Glasser William. 1998. Teoría de la elección.

[7] Loring Jorge, Para salvarte.1993.

[8] Ministerio de la Protección Social. Pontificia Universidad Javeriana. 2010 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

[9] Moreno Vélez María del Carmen Entrevista en Radio Primera <http://radioprimeracom.com/> 2011.

[10] Morris Tom. 1997. Si Aristóteles dirigiera General Motors. 📖

Alexandra Méndez Lindo. Conferencista Miembro de la Red Mundial de Conferencistas. Exdirectora de sistemas de Autofinanciera S.A. Docente universitaria. Bachiller Colegio De La Salle. Ingeniera de Sistemas y Computación, Magíster en Ingeniería Industrial con profundización en dirección y gestión, de la Universidad de Los Andes. Especialista en Administración de Empresas titulada en la Universidad del Rosario, destacada como mejor estudiante de la Promoción. Experta universitaria en Diseño Instruccional para e-learning y Experta universitaria en implementación de proyectos de e-learning de la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Buenos Aires (Argentina). alexandra.conferencistas.eu.