

## El Profesional Informático, agente de cambio en la gran Empresa

Ernesto Thomas Olivares  
[EThomas@formin.cmpc.cl](mailto:EThomas@formin.cmpc.cl)

La creciente globalización de los mercados ha llevado a que la problemática de las empresas en general, esté cada vez más marcada por necesidades de eficiencia, productividad y reducción de costos. En ese contexto, el informático moderno como componente de una organización – especialmente en las grandes empresas - debe tender a asumir un papel de consultor integral apoyado por un apropiado conocimiento del negocio y por la sólida formación tecnológica que le es propia.

En la actualidad, uno de los problemas típicos de las empresas, reside en sus procesos. Será imposible mejorar tales procesos, si éstos no son adecuadamente identificados, conocidos, modernizados y posteriormente vigilados y controlados.

El informático actual al desenvolverse en un campo cada vez más estrechamente vinculado a dicha problemática, deberá desarrollar una adecuada visión fundada en un fuerte apoyo de las herramientas de gestión que tiendan finalmente a lograr la calidad de dichos procesos. Su creciente involucración le dará la oportunidad única de realizar como parte de sus proyectos informáticos, una inteligente aplicación de conceptos modernos de gestión, sin temer a realizar proposiciones de cambio en la estrategia, en el rendimiento, en el trabajo, en la gente o en los procedimientos de la organización, convirtiéndose así en un real agente de cambio en la empresa, sin restringir su participación al clásico ámbito de los sistemas, los programas y los datos. En dicho papel, previo a realizar una automatización o implementación de tecnologías de información, el profesional informático deberá preocuparse entre otros aspectos de detalles como eliminación de burocracia, evaluación de valor agregado, eliminación de duplicación, simplificación, reducción de tiempos de ciclo y estandarización, aspectos básicos de modernización de procesos. Así estará cumpliendo cabalmente con su papel de agente de cambio.

Una de las razones que al menos en la gran empresa está haciendo cambiar el ámbito y la proyección del informático actual, pasando de la clásica esfera de los sistemas, programas y datos al de la gestión, es la siguiente. Lentamente, pero a paso seguro, se está fortaleciendo un mercado de empresas de servicio en las cuales se puede delegar las funciones informáticas de menor valor agregado, como el análisis y construcción de programas, que habían sido propias de las clásicas jerarquías encargadas de los sistemas de información en las empresas. Esto ha conducido a que es cada vez más extraño encontrar empresas que construyan sistemas internamente pasando por todas sus etapas de construcción, transfiriendo en el nuevo esquema, tal responsabilidad a empresas de servicio informático externas. Así, el papel del informático en tales organizaciones se ha volcado hacia un papel de administrador de contratos de outsourcing, e interlocutor válido entre el usuario y las mencionadas empresas de servicio, posibilitando así una mayor participación e involucración en la gestión.

Hablamos de la gran empresa, puesto que es ésta la que muestra mayores posibilidades para el informático en este campo. En la pequeña y mediana empresa, el rol del informático está bastante más restringido, convirtiéndose frecuentemente en un “házloto” o “apagador de incendios” sin posibilidades concretas de participación en la gestión. Estas empresas, por razones de costo, tampoco tienen grandes posibilidades de externalizar parte de su problemática informática recurriendo al mercado de empresas de servicio. Por otro lado, pienso que las empresas de servicio informático en la medida que estén orientadas a apoyar a las grandes empresas, deberán también ir desarrollando potencialidades similares en las áreas de gestión que las hagan ir agregando valor a sus actividades de soporte. En la medida que tales empresas de servicio estén constituidas eminentemente por profesionales informáticos, adquiere validez el mensaje antes entregado.

El nuevo escenario propuesto exigirá del profesional informático una característica adicional. A las componentes de conocimiento tecnológico y del negocio, se debe sumar una nueva actitud. Sin ella, su

acercamiento al usuario será inútil. Por lo tanto, en su empowerment deberá considerarse el mejorar en aspectos de personalidad y liderazgo que apunten hacia mejorar la "llegada" a nuestros clientes internos, "venta" de ideas y otras similares que vayan en favor de dicha actitud. Tal "venta" de ideas debe comenzar por una adecuada "evangelización" a los propios usuarios, de modo que éstos lleguen a comprender y participen del nuevo papel del informático.

Finalmente, pienso que en la medida que dichos profesionales muestren un apego a la excelencia individual y mantengan un fuerte interés en un constante perfeccionamiento podrán fehacientemente convertirse en los agentes de cambio que la empresa moderna exige, constituyéndolos no solamente en observadores de los hechos sino que en gestores de ellos.