Soluciones Informáticas.

Claudia Jiménez Q.

La promesa de la incorporación de sistemas y tecnologías informáticas en las organizaciones es entre otras la solución a problemas.

En el ámbito de los sistemas de información, el diseño de tales soluciones, pasa por analizar flujos de información recurrentes, masivos y estructurados (candidatos a la automatización). En ese contexto la explotación de dichas soluciones está asociada al procesamiento computacional de dichos flujos, con las consabidas mejoras de eficiencia, disminución de errores, ahorros de tiempo, etc.

Evidentemente existe una mejoría, que en el sentido más pesimista, puede ser considerado como una solución.

Sin embargo, y es aquí donde quiero centrar esta reflexión, siendo víctimas de sistemas computacionales, y con el entendimiento que nos da nuestra profesión, no se han preguntado por qué en las organizaciones siguen existiendo trámites burocráticos, viajes de papeles y documentos, o el típico "espere un momento, voy a preguntar...".

Resultado de lo anterior, es que la gente sigue trabajando, acaso más, que en situaciones carentes de estas soluciones informáticas. Una medida de la calidad de vida es cuánto tiempo de nuestras vidas las dedicamos a trabajar. Existe la aspiración de trabajar menos y mejor[Jiménez, 1998]. Si seguimos asumiendo que con sistemas y tecnologías de información podemos sentar bases para que logremos una mejor calidad de vida, entonces tenemos que tener claro cuáles son las implicancias que esto tiene en el desarrollo de dichas soluciones.

Existe, a mi juicio, poca rigurosidad en el diseño de tales soluciones. Debido a la madurez que caracteriza la incorporación informática en los procesos organizacionales, no podemos seguir diseñando en base a flujos de información recurrentes, masivos y estructurados. Es necesario diseñar las excepciones a los procesos.

Durante mucho tiempo se han invertido esfuerzos en modificar y reglamentar los procesos de las organizaciones, producto de la incorporación de sistemas computacionales en éstos, pero este esfuerzo, desde el punto de vista de la solución, no ha sido totalmente satisfactorio. Las excepciones generan tal trabajo en las personas, que al fin de cuentas nos encontramos ante la paradoja de la productividad: la tasa de crecimiento de la productividad en el conjunto de países occidentales se ha desacelerado durante las últimas dos décadas, a pesar de que las inversiones tecnológicas son mayores [Bell,1991]. Existen muchos estudios que analizan las razones que causan tal situación, tales como medidas de productividad obsoletas, beneficios obtenibles al largo plazo, etc. En [Cornella, 1994] se detallan tales razones.

A pesar de lo complejo del tema, es indudable que existen factores de tipo técnico que influyen en tal situación. Mi apuesta va por la no consideración de excepciones, tanto en etapas de análisis como de diseño de soluciones informáticas.

Las excepciones a los procesos, usualmente son conocidas en etapas tardías del desarrollo, típicamente en etapas de prueba, de tal manera que resulta complejo diseñarlas, clasificarlas, analizarlas. La tarea es doble, por una lado analizar flujos recurrentes, masivos y estructurados y por otro analizar las excepciones a dicha estructuración. Claro, las organizaciones no estén acostumbradas a declarar explícitamente sus excepciones a las reglas, puesto que en la mayoría de los casos están asociadas a poderes y a reglas no escritas. Sin embargo y a pesar de ello, es necesario que los proveedores de

soluciones informáticas empiecen a incluir en sus lenguajes la palabra excepción, no-solo para modificar procesos, sino que para que sean diseñadas. Al fin de cuentas, el proceso de entregar una solución informática, pasa por varias etapas, entre ellas el modelamiento de la realidad y es en esa realidad donde se dan las excepciones.

Referencias

[Jiménez,1998]: Claudia Jiménez, "La computación y lo social: la incorporación de tecnología computacional en el trabajo". Revista Ingeniería Informática, Edición Número 2, Año1, 1998.

[Bell, 1991]: Bell G. Highlights of the proceedings en Techonology and Productivity: The challenge for economics policy, OCDE, 1991.

[Cornella, 1994]: Alfons Cornella. "Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas". MCGraw Hill, 1994.