

# Mpolishuk's Blog

La correcta aplicación de tecnología a los negocios

## **El nuevo paradigma del director en jefe de la información (CIO) y su calidad de vida ¿cómo mejorarla?**

Es curioso, pero la percepción que tiene un especialista de la tecnología en aspectos tan básicos como el balance de su tiempo entre trabajo comparado con tiempos reales para sus seres queridos es mucho más percibido por los familiares que por el interesado en la tecnología como un factor que le ocupa por lo menos la mitad de las horas totales que se tienen en una semana. ¿Por qué ocurre esto pero en especial cómo remediarlo? A continuación algunos puntos prácticos.

Para poder medir la realidad de formas diferentes no se debe dejar de considerar lo que yo llamo la regla 60% 30% 10%, esto es: 60% 30% 10% que significa el considerara un mínimo del 60% al tiempo dedicado para mejora permanente de la liga de cualquier departamento con sus aplicaciones. El 30% cuando menos debe de dedicarse a la mejora de las aplicaciones e interacción entre los clientes y los proveedores, y nunca más del 10% a la operación de la tecnología.

Lo peor es lo que sucede cuando la regla no se cumple. En estos casos los efectos principales pueden ser los siguientes:

- TI es percibida como la gente que no entiende lo que es necesario
- Se vive en el régimen del “bomberazo”
- TIC es un centro de costos
- Es fácil que la competencia se lleve a los clientes
- Los proveedores sufren para interactuar con la empresa
- Se administran fierros en vez de procesos

Por lo anterior se debe de maquilar menos y hacer menos trabajo artesanal internamente, logrando la eficiencia operativa en vez de reaccionar a diario así como migrar los servicios a la nube en vez de administrar tecnología propia.

Para lograr lo anterior es importante entender que Los procesos, la gente y la tecnología deben de estar equilibrados, siendo cada uno óptimo, pues:

- Si se tiene a la gente adecuada y los procesos adecuados pero la tecnología herronea se carecerá de la falta de niveles de servicio, esto es, de garantía y certeza de operar bajo un estándar mínimo de calidad
- Si se tiene a la gente y tecnología adecuadas pero no se tienen procesos la gente se convertirá en los procesos, siendo totalmente impredecible e impráctico

- Si se tienen a los procesos y la tecnología adecuada mas no a la gente correcta existirán errores de operación permanentes.

Por otro lado, si se compara la pirámide de Maslow se puede fácilmente correlacionar a la misma con la madurez que se tiene en su relación con el rol del CIO o director en jefe de la tecnología. Así vemos que:

- Nivel Fisiológico: El CIO existe porque la tecnología es un mal necesario, lo cual para cambiar y mejorar implica que el CIO debe conocer su negocio al 100%
- Nivel seguridad: Implica que el CIO ya es respetado por ser predecible pero solo podrá cambiar cuando anticipa necesidades presentes y futuras de su entorno
- Nivel Social: El CIO es considerado en todas las áreas del negocio y para evolucionar requiere conocer la operación al 100% de todas las áreas y así ANTICIPAR sus mejoras antes de que éstas sean requeridas
- Nivel Estima: Para este nivel el CIO ya es considerado en las decisiones que impactan a los clientes y proveedores del negocio y para mejorar se deberá conocer a profundidad el negocio de sus clientes y proveedores, facilitando cualquier proceso que interactúe con ellos
- Nivel Auto realización: Es cuando el CIO ya es considerado en el consejo de administración por ser un área estratégica y para mantenerse y evolucionar se es capaz de poder expresar cualquier aspecto en su impacto inter departamentos, hacia los clientes y proveedores siendo además el mejor en su clase, innovando antes que cualquiera de su sector.

Para lograr todo lo anterior es fundamental considerar que lo más importante en la mente del especialista en tecnología deben ser los clientes y proveedores que atiende su negocio, proporcionando las herramientas para asegurar una atención instantánea, aportando mejores relacionamientos, creando sistemas amigables que faciliten el autoservicio de cualquier área interna o externa y con una capacidad reactiva de expansión o contracción sin por ellos incurrir en excesos de gastos o sobre provisionamientos innecesarios.

Por último e igualmente importante la tecnología debe de valerse de nuevos vehículos de difusión como las redes sociales no solo para capturar el mercado de un consumidor digital sino por igual para medir sus sentimientos y con base a los mismos reaccionar al instante.

Como conclusión de lo anterior, todo esto sucederá si y solo si:

1. Se tiene un enfoque estratégico y no operativo
2. Se delega todo aquello que sea operativo
3. Se entiende muy bien lo que es de valor para todos los departamentos internos y por igual para todos los clientes y proveedores
4. Se logra hacer todo esto fácil para interactuar, seguro e instantáneo