



¿DONDE ESTÁ EL CIO (CHIEF INFORMATION OFFICER)?

Si nos acostumbramos a lo deficiente, nuestra vida lo será *Jorge Lugo*

En todas nuestras clases de dirección de negocios escuchamos que la magia está en "dirigir", pero ¿en verdad es sólo eso? Cuando te encuentras como un tercero dentro de una organización, la expectativa mínima es sostener una conversación al nivel del objetivo del negocio, en términos de los beneficios para la institución. Si el primer contacto con la dirección responsable de operar las cosas, te envía desde el inicio con un subalterno de tercer nivel, algo no está bien.

La habilitación de sistemas de gestión se ve mermada en las organizaciones, por alguna de las siguientes causas:

- El desinterés por parte del CIO.
- La desinformación o falta de conocimiento sobre sistemas de gestión.
- La soberbia de pensar que "yo sé todo", así como causas afines que representen que no necesita de conocimiento previo a la implementación.

Mientras a nivel mundial comenzamos a vivir una economía sobre tecnificada, a las personas de la generación x se les dificulta un poco, aún con maestrías y doctorados, adaptarse al hecho que la dirección

de personas es un proceso infinito con reglas imperecederas; las cuales se basan en el respeto y en logro de los objetivos del negocio, y en cómo impacta esto en roles directivos que controlan el medio más "frío" o "impersonal" del mercado: ¡la tecnología!

Afortunada o desafortunadamente, la función de un CIO no concluye al terminar el día, va un poco más allá. El CIO es responsable de todo lo que sucede dentro y fuera de su organización, me decía mi mentor, y esto es verdad.

Pero ¿qué pasa si, ya en el día a día, nos topamos con un egresado de una maestría o doctorado que hace alarde de su título con una tremenda placa sobre su escritorio (la cual sólo sirve para recordar cómo se escribe su nombre) y que al interior de su oficina hace desplantes, reproches, regaños y abusa de su autoridad?

Cuando el CIO "pierde el piso", como se dice comúnmente, también pierde todo nivel o rango. De él deberíamos obtener una guía y eso haría que respetemos sus decisiones. Es entonces cuando debemos reflexionar en un antes y un después, y en las consecuencias que le oca-

siona a la empresa la presencia de un persona irrespetuosa en posiciones estratégicas.

El antes

El antes puede ser descrito a ojos cerrados. Este tipo de personas logra escalar puestos o niveles dentro de la organización, gracias a un perfecto plan que ni la mujer más hábil y ambiciosa tendría, para lograr ser la socialité de una comunidad.

Cuando estas personas viven bajo órdenes, sean las que sean, generan rencores y obsesiones que se arraigan en su carácter, por lo que el desprecio a sus subalternos y la mentalidad poco competitiva, más bien abusiva, es una de sus medidas para lograr sus metas. ¡Ah!, porque en verdad este tipo de personas sí logran metas. ¡Claro!, las metas son inherentes a cualquier ser humano, pero en este caso la forma y fondo para lograrlas son radicalmente obtusas.

Entonces este "antes" es un camino tortuoso para sus subalternos, pues está plagado de ventajosas formas de conseguir mejores posiciones, siempre a costa de los otros, siempre con el mínimo esfuerzo, siempre sin modales y avasallando a los demás.



Bajo este esquema, es necesario pensar que las organizaciones, al igual que las naciones, obtendrán un gobierno que los represente de la misma naturaleza de que su empuje. Los “antes” no nacen de la nada, son fruto directo de escenarios donde la hipocresía, la poca entrega y los juegos de poder son el abono diario para su germinación.

El hoy

El hoy está formado de hechos. Las personas que fungen como **cio** en estas circunstancias, viven un día a día lleno de sobresaltos, casi bajo la misma estructura mental que la que tienen los ladronzuelos de poca monta, pues intimidan a sus subalternos con despidos injustificados, presionan a sus proveedores con amenazas y dispendios, hacen comentarios misóginos por los que sus allegados los aborrecen, y son la burla de todos sus colaboradores debido a su nulo conocimiento sobre los objetivos que persiguen para llevar a cabo las tareas que les fueron encomendadas. Como cualquier raterillo de barrio bajo, su única arma es la posición que tienen en la organización. Hacen sentir su “autoridad”, representan los más crueles escenarios de chantaje con todo mundo, especialmente con sus subalternos, a fin de obtener una retribución en términos laborales y no laborales.

Este comportamiento de “salto de mata” les permite librar los pequeños obstáculos que la organización les exige en el día a día; sin embar-

go, no son capaces de generar una visión de largo plazo con el valor de negocio que esta importante área de servicios necesita para lograr sus objetivos.

El mañana

¿Si con todo y el esfuerzo de la implementación de normas, políticas, procedimientos, herramientas, cursos, personal, etcétera... nos damos cuenta, de pronto, que una organización no fue capaz de mantener, ni siquiera por unos pocos meses, un rumbo o una estrategia implementada?

Cuando nos enseñan que los resultados se basan en unos y ceros, en “disponible” o “no disponible”, en “existe” o “no existe”, y queremos llevar estos objetivos de medición a nuestros puestos, ¡oh! sorpresa, ¿qué acaso no somos seres humanos antes que nada? Las personas sienten, se expresan, piensan y traen consigo a la oficina mil y un sensaciones, problemas e intereses. Si la dirección de personas es, en concreto, la vía y forma de incidir en una o más seres humanos para que hagan algo, la forma y el fondo de cómo lograrlo es tan importante como la tarea u objeto final.

Ante todo, debemos ponernos en los zapatos de los demás, entender y tener claros los objetivos, así como los pasos para lograrlos. Lo primero debe ser el cliente, sí, pero es necesario dejarle claro a los colaboradores y a uno mismo cuánto cuesta y el esfuerzo que se requiere para lo-

garlo. Aprende a escuchar, aprende a delegar, aprende a servir son las claves.

Si eres **cio** ¡comprométete! No quieras hacer que las cosas pasen sólo por inercia o porque tú lo dices, o porque si no correrás al resto de la dirección. El compromiso es costoso, genera sacrificio, comunicación con los demás, y lo más importante, es un “dando y dando”. El personal hará su parte, y tú como director debes involucrarte y comprometerte.