

El Caso de un Sistema de Información Livewire

Dr. Ashwani Kumar fue asignado a la tarea de desarrollar un sistema de información de gestión (MIS) basado en computadoras por el Director General Adjunto (DGA) del departamento comercial. El Departamento seguía el sistema manual hasta ahora. Dr. Kumar se unió al departamento hace poco después de la vacación de estudio. Un joven colega que conoció al Dr. Kumar le hizo un guiño y le dijo en su usual manera jovial "no se puede diseñar un eficaz sistema de información basado en computadoras aquí". Dr. Kumar no podía interpretar su broma, hasta que experimentó algo de él mismo.

La compañía recientemente había adquirido otra compañía, que tenía un sistema muy formal de registrar todas las transacciones, los datos de rendimiento etc. por cada etapa y función, gracias a documentos elaborados que fueron transferidos desde un colaborador británico. La compañía principal tenía colaboración rusa y debido a las dificultades de la lengua el documento de un sistema formal no fue transferido. El sistema de información en partes al menos era muy informal y oral.

Sr. Yogesh fue transferido como ingeniero senior comercial de la planta de Indore de la compañía adquirida. Él substituyó a Sr. Rastogi, ingeniero comercial y fiel ayudante del DGA en la sección de las ventas del motor. Un día, el DGA llamó al Sr. Yogesh y le preguntó:

DGA : "¿Sr. Yogesh, cuál es el rendimiento (la producción) de Motores en el mes pasado?"

Sr. Yogesh: "Señor, voy a revisar los archivos y le avisaré."

DGA : "¿Qué es esto, no sabe? No lo puedo tolerar. Quiero el sistema de información livewire. Llame al Sr. Rastogi".

Sr. Rastogi entra.

DGA: "¿Sr. Rastogi, cuál es el rendimiento de Motores en el mes pasado?"

Sr. Rastogi: (dando vuelta a las páginas de su diario), "Señor, eran 24 motores."

DGA: "Véase Sr. Yogesh. Quiero un eficiente livewire ejecutivo como Sr. Rastogi."

Sentado al lado del Sr. Rastogi, Dr. Kumar notó, la página que Sr. Rastogi refirió era blanco. ¿Cómo podría Sr. Rastogi tener información, cuando él ni siquiera estaba vendiendo motores ahora?

Dr. Kumar continuó sus esfuerzos para diseñar sistemas basados en computadoras MIS. La compañía proveyó varios equipos para las centrales térmicas e hidroeléctricas, motores, control y otros equipos a los clientes industriales. Los componentes y ensamblajes varían en tamaño y valor, de pocos miles a millones de rupias. Su número suministrada anualmente se contaban por miles. Dr. Kumar diseñó programas informáticos que exigían recopilar datos de los departamentos de producción, multiplicarlo con las tasas de cada artículo para obtener el valor monetario de los artículos producidos durante el mes, agregarles según la cuenta, ajustar la fórmula para la producción acumulativa, y poner junto a las cifras presupuestadas, calculando las variaciones para llegar al informe final de producción.

Para la ejecución de la prueba pidió un taller para dar las cifras de producción de los diversos componentes y conjuntos para el mes anterior. El taller le preguntó, "¿Cuál Señor?". Dr. Kumar estaba un poco sorprendido y preguntó, "Hay más de una cifra?". El taller respondió, "Sí Señor, ¿desea real o lo que estamos declarando? Cada

mes nos declaramos la producción de un mes, que no es necesariamente real". Dr. Kumar se sorprendió y le dijo, "Me dan cifras reales". Al recibir la información, completó informe final y dio la copia a la DGA.

DGA estaba bastante molesta después de ver el informe y dijo al Dr. Kumar:

"¿Qué? El logro del mes pasado es sólo 70% del presupuesto. No puedo llevarlo al Director Ejecutivo. Me va a matar. "Haz algo para que sea al menos 90%."

Dr. Kumar fue perplejo ante la respuesta de la DGA. Se preguntó cómo hacer lo que DGA pidió, dado que había miles de componentes y ensamblajes. La declaración de la producción total a un nivel agregado cercano al presupuesto podría estar funcionando en el sistema manual, pero la forma de manipularla en un sistema informatizado estaba más allá de su comprensión.

No me extraña cuando un nuevo Director general de la compañía adquirida asumiera el reinado de la compañía, en su primer discurso ante el ejecutivo dijo, "Ustedes han declarado tanto de modo que, si tenemos que arreglar el déficit entre actual y declarado, tengamos que declarar un año entero como una vacación de producción".