



# Tecnología y organización: sospechosos habituales

Miguel Ángel Máñez | Economista | @manyez

Entrada original: Tecnología y organización: sospechosos habituales

Aunque nos empeñemos en inventar nuevas reglas, decálogos innovadores y leyes casi divinas, muchas veces lo único que hacemos es transformar viejas reglas y corolarios en tuits. Revisando un enlace que teníamos guardado, hemos vuelto a leer un artículo firmado por Enrico Coiera y publicado en BMJ en el año 2004. El autor ofrece algo tan sencillo como cuatro reglas para reinventar el sistema sanitario, desde una perspectiva tecnológica. Y pese a los 12 años que han transcurrido, creemos que su vigencia es plena.

## **1. Los sistemas tecnológicos tienen consecuencias sociales.**

No hace falta que hablemos de la fascinación tecnológica o del efecto de la historia electrónica en el contacto visual con el paciente. La tecnología no solo sirve para mejorar sino que nos obliga a cambiar nuestra forma de ser, y no solo la del profesional, sino muchas veces también la del entorno.

El autor cuenta la historia de un grupo de investigadores que puso en marcha un sistema de recogida de datos para heridas en Kenia. Durante el proceso de implantación, cuando se producía alguna herida o daño, un investigador acudía en moto y tomaba los datos, además

de posicionar el lugar exacto. Curiosamente, durante aquella época las agresiones a mujeres descendieron ya que la agresión implicaba que venía 'alguien importante' en moto y tomaba notas de lo que había pasado.

## **2. Los sistemas sociales tienen consecuencias tecnológicas.**

La cultura de cada organización y el papel de los líderes son dos de las claves para conseguir que el cambio tecnológico sea asumido sin apenas problemas. Las organizaciones innovadoras, acostumbradas al cambio y la evolución y con unos líderes que no tienen miedo a ser los primeros, lo tienen mucho más fácil. Y así, la vertiente social de la organización allana el camino a la tecnología.

## **3. No se diseña tecnología, sino sistemas mixtos (tecnológicos y sociales).**

En el diseño de sistemas informáticos no se puede olvidar la implicación que va a tener el nuevo entorno de trabajo para profesionales, pacientes, familiares, etc. Buscar la funcionalidad más adecuada para el proceso y centrarse en la estructura de los datos (por ejemplo) sin tener en cuenta como se va a interactuar con la aplicación, como va afectar al entorno, etc.

es un grave error. En las grandes aplicaciones informáticas hay un equipo funcional, ¿habrá que analizar también los efectos a terceros?

## **4. Para el diseño, hay que entender como se relacionan las personas y la tecnología.**

Es imposible diseñar o cambiar sistemas tecnológicos obviando la organización y las personas. Ya lo hemos dicho en el punto 3: entendiendo como se relacionan las personas y las máquinas, podremos encontrar una solución tecnológica mucho mejor.

Curiosamente, estas reglas de 2004 siguen siendo vigentes. Y aún les quedan unos años... □