

Editorial

La tecnología

JAIRO ALBERTO ROMERO ROJAS

Profesor titular de la Escuela Colombiana de Ingeniería

jairo.romero@escuelaing.edu.co

La intensa promoción de los medios virtuales de comunicación y su impacto en todas las actividades de la vida hacen que se tome como una panacea, que si no se aplica y no se conoce, nos hace sentir inútiles o, simplemente, como unos desadaptados sociales.

La tecnología –como se entiende en cuanto a los medios virtuales de comunicación– debe ser una herramienta y no un objetivo, pues desempeña un papel importante en nuestro desarrollo como agente facilitador de información y componente de cambios futuros; sin embargo, no podemos enfocarnos en su aplicación impositiva si no tomamos en cuenta que se requiere mantener la política esencial de que debe ser productiva y, además, proporcionar bienestar social.

El escenario obligado, impuesto por el requerimiento de que algunas actividades solo pueden hacerse virtualmente, revela la realidad de una tecnología obstruccionista de la atención inmediata, de difícil acceso a la satisfacción de nuestros requerimientos personales y con ausencia total de responsabilidad en la respuesta, que no debe continuar.

La experiencia con los servicios digitales no ha sido obtener mayor atención ni mucho menos facilitar el servicio. Se argumenta que con ellos se consigue una mayor satisfacción personal, pero la realidad no ha sido esa.

Lo peor ha sido la exigencia de realizar todo trámite con una institución mediante su página web o su aplicación, sin reconocer que no existe la seguridad de poder hacerlo y que, en muchos casos, no se dispone de la herramienta necesaria para esto. Por otra parte, nos enfrentamos a la siempre inoportuna respuesta de que el sistema no está disponible, que su clave es incorrecta o que debe cambiarla.

La ingeniería ha ayudado a hacer la transformación tecnológica de los medios para tramitar nuestros requerimientos ante toda institución pública y privada, con la reconocida implantación de dichos servicios, pero se requiere mantener las opciones de diligenciamiento presencial humano para permitir una permanente satisfacción de nuestras necesidades diarias.