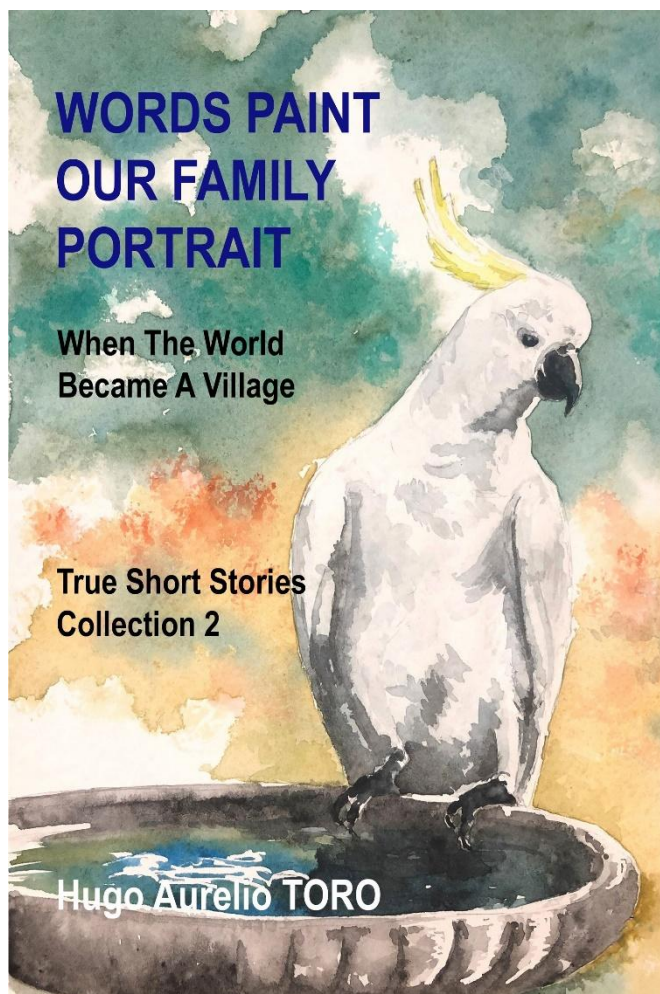


Un relato corto de esta colección.



Derechos de autor © Hugo Aurelio Toro 2024

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o transmitida por ningún medio, ya sea electrónico, fotocopiado o de otro tipo, sin permiso previo por escrito del autor.

Portada de Hugo Aurelio Toro.

Las fotos familiares son propiedad de Hugo Aurelio Toro.

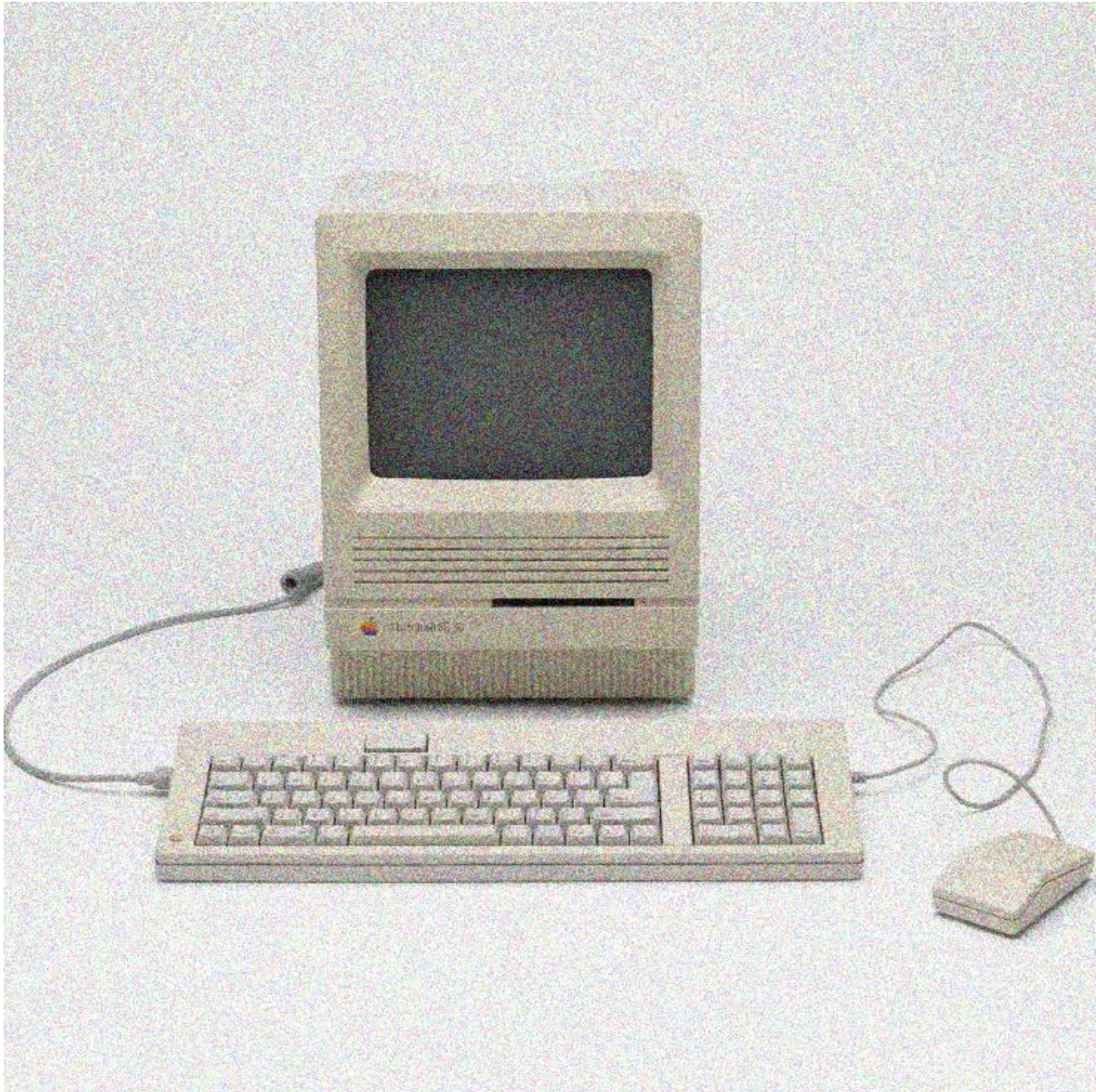
La colección completa se encuentra utilizando:

ISBN 978-1-7635105-4-8 Libro electrónico

ISBN 978-1-7635105-7-9 tapa blanda

2.1) Un Joven Servidor Público

Un relato corto de Hugo Aurelio Toro



Este fue mi primer PC de trabajo, un cambio radical en el Servicio Público Australiano: 1990.

Aquí tienes un relato de primera mano de veinte años de servicio en el gobierno. La mía no trata de un éxito desgarrador, ni de alcanzar las alturas del poder, ni siquiera de una caída masiva en desgracia. Se trata de un joven servidor público que se enorgulleció de su trabajo y llegó a valorar a nuestros empleados públicos y lo que hacen por el país.

Los años universitarios pasaron rápido y no tenía ni idea de mi trayectoria profesional. Por pura curiosidad, a finales de 1979, asistí al Día de las Carreras en el pasillo de la universidad. Los estudiantes se movían recogiendo folletos y hablando con representantes de la industria en sus mesas informativas.

Mis amigos activos fueron atraídos por la policía y las fuerzas de defensa, que reclutaron rápidamente a los chicos listos. Otros se interesaron por las telecomunicaciones y se incorporaron a Telecom Australia como técnicos. Algunos de nosotros nos dejamos cautivar por las sabias palabras del servidor público.

'Si estás en Canberra, en el centro de la política y la elaboración de políticas, ¿por qué no participas en el gobierno?', afirmó el funcionario. Allí, tomé la decisión fatídica de centrar mi carrera en el Servicio Público Australiano (APS).

A mis ojos, el gobierno ofrecía un propósito real, un sentido de servicio digno, y se alineaba con mis puntos de vista pacifistas. Espero que no me disparen en el APS.

Intenté la universidad justo después de la universidad, pero la macroeconomía no era para mí. Me interesaba el empleo y la independencia, así que visité la oficina de Servicios de Empleo de la Commonwealth. En un espacio abierto, filas de tabiques amarillos te encontraban al entrar en el área abierta desde la calle. Clavadas en las paredes estaban escritas tarjetas de vacantes de trabajo. Había unos cincuenta trabajos en el sector público y eliminé los puestos junior que me interesaban.

Me formé en la cola del escritorio del oficial de colocación con mis fichas de trabajo en la mano. Cuando llegué al principio de la cola, me hicieron preguntas básicas para evaluar mi empleabilidad. Satisfecho con mi presentación y mi inteligencia general, el tipo del mostrador me envió a conocer a un responsable del Departamento de Inmigración y Asuntos Étnicos.

Mis primeras observaciones

Joan, la encargada del departamento, es una mujer accesible que está introduciendo un importante cambio administrativo. El trabajo consiste en sustituir las tarjetas de tiempo Bundy por hojas de tiempo flexibles. El Bundy Clock era una forma ineficiente de gestionar la asistencia. El personal fichaba entrada y salida exactamente a las 8:30 a.m. y a las 4:51 p.m. El nuevo formulario flexible ofrece al personal flexibilidad en los horarios de inicio y finalización. Esto es bueno para padres con responsabilidades escolares.

Estoy sentado en una oficina con aire acondicionado en espacio abierto y, en contraste, pienso en mi padre, que trabaja al aire libre en la construcción, quemado por el sol y cubierto de polvo.

Nos sentamos entre colegas, pero hay poco tiempo para socializar. Cada quince días, mi escritorio se llena de miles de hojas de horas. Hay miles más bajo mi escritorio, un retraso desagradable. Al principio, los reviso todos con mi calculadora Casio. Pronto, veo relojes de 24 horas mientras duermo y puedo escanear en busca de errores. Devuelvo las hojas de horas defectuosas a los responsables de área para que las arreglen. Con una fuerte mezcla de ética de trabajo y un toque de compulsividad, mantengo la tarea al día y elimino el retraso. Otros se rindieron y fracasaron, pero yo tengo la paciencia para persistir.

Descubro pronto que los empleados públicos trabajan para acumular horas. Sí, cierto, trabajan para completar sus horas. Mi objetivo es completar el trabajo, no solo hacer las horas. Esto lo heredé de mi padre al acompañarle en la industria de la construcción cuando era un crío. Su industria está centrada en el beneficio y los resultados, el gobierno no, por eso fue una lección temprana muy importante para mí.

Otra práctica extraña es fumar cigarrillos en la oficina. Nunca he fumado y entrar en la oficina de mi jefe entre una nube de humo no fue nada divertido. Se sienta en su escritorio, bolígrafo en una mano y cigarrillo en la otra. Su cenicero está lleno junto a sus fotos familiares. La profesión médica está exponiendo a la industria tabacalera por el daño que está causando a las personas, con vínculos directos con el cáncer de pulmón y otras enfermedades respiratorias. Me alegra ver que el gobierno actúa rápidamente para proteger a los empleados. Al principio, los fumadores son trasladados a las salas de fumadores; esto es un desastre. Luego, en 1987, solo se permite fumar fuera del edificio.

Como aficionado al aire fresco y la arquitectura, hago mis descansos admirando nuestras oficinas de Cameron: el exterior de hormigón rugoso, las columnas cuadradas que sostienen suelos salientes y los patios y pasarelas con aire libre. John Andrews diseñó estas oficinas. Es un arquitecto australiano reconocido internacionalmente, y fueron construidos a mediados de los años setenta. Lo significativo para mí es que mi padre trabajó en la construcción de estas oficinas, y está orgulloso de ello.

De vuelta en la oficina, desde los años 50 a los empleados se les asignaron escritorios de acero de estructura fija y una silla metálica con un cojín de vinilo verde. Nos sentamos en clase como si estuvieran en fila, de espaldas a la oficina del encargado. Por diseño, pueden acercarse por detrás y mirar por encima de nuestro hombro en cualquier momento y pedirnos cualquier cosa.

Cometí un cambio que limita mi carrera. Nuestro jefe senior, un administrativo de la clase 9 y alguien a quien temer, se acerca por detrás y me hace una demanda.

'¡CAFÉ!' fue todo lo que dijo.

'Sí, por favor, y dos azúcares.' Yo, el empleado junior, respondí sin dudar.

A finales de los años 80, se habla de estaciones de trabajo ergonómicas. Los estudios de trabajo en movimiento en EE. UU. muestran que la productividad puede mejorarse utilizando estaciones de trabajo y muebles ergonómicos. Me piden que redacte un artículo sobre los pros y contras de los puestos de trabajo. Cuando se aprueba el mobiliario ergonómico, mis compañeros y yo somos enviados a una nueva tienda de muebles ergonómicos en el distrito industrial para elegir nuestras sillas ajustables. Nos emociona la idea de rodar por la oficina sin levantarnos de las sillas. Esa idea brillante se desvanece rápido; Es más fácil andar.

En esa misma década, vemos cómo la tendinitis afecta de repente a todos los mecanógrafos en la sección de mecanografía, y hay una avalancha de casos de compensación. Trabajo en la rama de Recursos Humanos con mi responsable de compensación Barry, y tramitamos cientos de reclamaciones. La piscina de mecanografía era donde llevabas tus documentos manuscritos para que los escribiera una sala llena de jóvenes con máquinas de escribir. Tecleaban una media de ochenta palabras por minuto durante siete horas al día y cinco días a la semana, sin preocuparse demasiado por el estrés en sus manos y brazos.

Con los mecanógrafos fuera de acción, los directivos deben encontrar otra forma de escribir sus documentos: se pierden sin su mecanógrafo. Los hombres con traje se quejan de que mecanografiar sus propios documentos está por debajo de su salario. Están en crisis.

En 1989, los ordenadores personales (PC) prometen acudir al rescate con el Macintosh SE y Microsoft Windows 386. Los gobiernos ya están trabajando automatizando los mainframes.

Un entusiasta de la informática

Me han gustado los ordenadores desde los ocho años, cuando mi tía, vestida con un mono blanco, me enseñó su laboratorio de informática. Mis ojos se deleitaban con ordenadores y carretes girando a lo largo de todo su laboratorio.

A finales de los años 80, tres departamentos gubernamentales están uniendo sus recursos para formar un 'equipo conjunto de desarrollo' que informatiza los registros de los empleados. Cosas como permisos tomados, por ejemplo, están escritos a mano en tarjetas amarillas. Los registros de contratos y cartas se almacenan en gruesos archivos de papel en el compactus. Son grandes estanterías metálicas deslizantes que recorren la sala, llegando hasta el techo. Es donde suelen empezar las aventuras: la invitación coqueta es 'nos vemos en el compactus'.

Todos en mi equipo están horrorizados de que puedan ser voluntarios para un puesto tan limitante en su carrera.

'¡Los ordenadores nunca reemplazarán al papel!' es el grito de guerra en la oficina. Mi mano se levantó tan rápido que casi me disloco el hombro.

Me seleccionan habiendo descifrado las especificaciones técnicas iniciales para mi jefe. Se forma el equipo conjunto y nos trasladamos a un sótano. Es práctica habitual poner a tus mejores ordenadores en un sótano sin ventanas y lejos de los clientes. La idea es que lo mejor es encerrarlos sin distracciones y que milagrosamente cumplirán con la recompensa.

En nuestro nuevo espacio de trabajo, el suelo de madera falsa que contiene kilómetros de cables de ordenador salta bajo nuestros pies. El aire acondicionado está en frío para evitar que el mainframe se sobrecaliente. Nuestra salud está por debajo de la del ordenador, así que trabajamos con abrigos todo el año.

Mi nuevo puesto es en el ámbito de analista de negocio. Escribo las especificaciones que indican a los programadores lo que quieren los clientes. Explico el proceso y las reglas a los programadores, que luego se encargan de la programación. Luego comparo los registros electrónicos con los documentos en papel existentes. Es una curva de aprendizaje pronunciada para nosotros y, afortunadamente, los programadores son pacientes.

La tecnología está cambiando rápidamente, así que debemos ponernos al día con la miniaturización de los ordenadores y la introducción de la Interfaz Gráfica de Usuario. Es una pena, porque me había encariñado con la pantalla verde del ordenador.

A principios de los años 90, nuestro equipo de trabajo tenía software sofisticado para presumir. Tenemos programadores informáticos muy solicitados como Nev, Steve, Ron, Phill, Frank y Bui. Los analistas de negocio, formados por Steven, Suzy, Shirley, Marg y yo, somos operadores muy agudos a estas alturas. Es hora de que el equipo salga del sótano. Con nuestras gafas de sol resistentes para que nuestros ojos se adapten, buscamos oficinas cerca de nuestros clientes gubernamentales. El equipo se amplía para incluir personas de enlace con clientes y redactores de documentación.

Los ordenadores llegan al lugar de trabajo

Paralelamente a la programación de nuestro sistema corporativo, está la introducción de los ordenadores personales en el lugar de trabajo. Dos Apple SE30 están aparcados en nuestra oficina para uso general de oficina. Al principio, los compartimos entre ocho empleados, así que los contratamos para que hagan nuestro trabajo en Word 5.0. Podemos generar nuestros propios documentos usando plantillas sofisticadas.

El técnico aparece con PCs adicionales y kilómetros de cable azul. Nos conecta una red. Cables azules cuelgan del techo y están pegados con cinta a las paredes. La guinda del pastel es la instalación de una impresora de matriz de puntos. Como por arte de magia, todos los PCs pueden imprimir en una sola impresora. La impresora es horriblemente ruidosa. Llamamos al técnico de la red para que lo vuelva a instalar en un armario de escobas antes de que el chillido vuelva loco a la gente.

Como extra, la nueva World Wide Web queda disponible en la biblioteca departamental. Para buscar en las nuevas páginas web, cada hora de la comida reservo el único PC de la biblioteca que está conectado. Compañeros me dicen que estoy perdiendo el tiempo.

'No hay nada en la red de valor, nunca despegará', es la opinión en la oficina. Los frikis entre nosotros discrepan en silencio, y hay una sensación de inevitabilidad sobre esta nueva tecnología.

Los ordenadores de trabajo y el Internet se afianzan, y la APS adopta la tecnología. El correo electrónico es un juguete favorito para compartir chistes sobre rubias. Ya no esperas a que el smoko comparta chistes; Puedes hacerlo al instante. Una señora de alto rango en el gobierno puso fin de forma contundente a los correos electrónicos inapropiados. Introduce protocolos de uso de internet y correo electrónico en la oficina.

No debería ser necesario, pero también se distribuyen protocolos contra descargar pornografía en el trabajo. Varios funcionarios públicos, con demasiado tiempo libre, están suspendidos por ese motivo.

Mi propio PC en casa

Pronto, me encuentro deseando un Microsoft 386 para uso doméstico, pero no hay ninguno a la venta en tiendas normales. Las tiendas de informática siguen siendo algo del futuro. Bui, un amigo programador, me indica un proveedor donde puedo conseguir uno, por dinero. Tomo la decisión y pido un PC. Me dan una fecha, hora y dirección de recogida en los suburbios. Cuando llego por la tarde, la casa parece una fortaleza. Toco el timbre, la puerta se abre y me dicen que espere en un pasillo frío y vacío.

Pasa un rato y aparece un hombre que sostiene en brazos una gran caja metálica color crema. Luego va a buscar la pesada pantalla en forma de embudo con teclado y ratón con cable en la parte superior. Me asegura que el PC acaba de ser probado y está funcionando. Supongo que *esto significa que no es una caja hueca*. A regañadientes entrego el sobre con una gran cantidad de dinero en efectivo. No se ofrece garantía ni recibo de garantía.

En casa, conecto la pantalla, el teclado y el ratón. Enciendo mi PC 386 y todo funciona bien. Me pongo a escribir un documento de Word al instante: ¡qué magia! Esto es mucho mejor que mi máquina de escribir manual en la funda azul. En el trabajo, copio un documento de Word a un disquete de 5 1/4 pulgadas y luego me lo llevo a casa. Allí y entonces, invento el concepto de trabajar desde casa.

Tiempo después, abre una tienda de informática en la ciudad. Compré un módem de acceso telefónico y un plano. En casa, el módem chilla, y parece que no para siempre, antes de que pueda acceder a internet.

Torpeza personal

Naturalmente, como es la costumbre, todo friki de la informática descuida su vida social.

En nuestra oficina, una joven encantadora pide a una amiga del trabajo que organice una reunión después del trabajo. He hablado con ella regularmente, pero solo con conversaciones triviales. Acepto quedar con ella en un bar cercano después del trabajo. Con la cabeza metida en los manuales técnicos, la tarde se convierte en noche. Ya es demasiado tarde para verla, así que termino el trabajo y me voy a casa. Fue grosero por mi parte, pero en mi defensa, no se registró como fecha.

Al día siguiente, la veo y paro a saludarla. Es una recepción fría. Le pregunto a mi amiga si sabe lo que está pasando. Igual de fría por su parte, pero me explica que mi compañera esperó

sola a que yo llegara y se convirtió en un blanco de borrachos perdedores. Me siento fatal, pero a diferencia de mi vídeo, la vida no viene con botón de rebobinar.

Poco después, Penny de nóminas empezó a trabajar en mi equipo. Tiene pasión por el idioma inglés y está interesada en producir un manual de usuario de calidad para nuestro software. Hay una necesidad desesperada, ya que 'cómo funciona el software' sigue en la cabeza de los programadores.

Al llegar, mi gerente senior me aparta y me advierte sobre la 'naturaleza decidida' de Penny. Tiene una personalidad fuerte, directa, es asertiva y dice lo que piensa. Debería haber estado temblando en mis zapatos de Florsheim. Sin embargo, en total contraste con mi yo tímido y friki, soy un buen líder de equipo. Mi reputación ya es sólida en el campo de la gestión de personas. Además, me educaron para valorar a las mujeres fuertes, así que Penny no supone ninguna amenaza.

Advertencia aparte, Penny y yo nos hacemos buenos amigos. Me cuenta que trabajaba en el Departamento de Suministros de Melbourne cuando tenía diecisiete años. Independiente como es, se trasladó a Canberra por su cuenta y residió en el albergue gubernamental Narellan House. Era la residencia de los nuevos empleados públicos. Permaneció en el mismo departamento gubernamental mientras este pasaba a su versión moderna.

Salimos un tiempo y yo estoy haciendo mi respuesta habitual de 'lucha o huida', ninguna de las dos es apropiada para el amor. Un día, me aparta para una charla seria.

'¿Quieres que haya un nosotros?' preguntó con calma.

'Sí, por supuesto' es mi respuesta. Ocultamos la relación a nuestros compañeros, pero al final sospechan algo.

Sintiéndonos valientes una hora de comer, salimos de la oficina cogidos de la mano. La relación es oficial.

Comienza la temida externalización

Para 1995, nuestro sistema informático no había fallado, como se esperaba. Consultores importantes de alto nivel empiezan a asistir a nuestras reuniones de equipo, aunque con los comportamientos más extraños.

A mitad de la reunión, cuando suena su teléfono Nokia 6100, se levantan y contestan. Hablan en voz alta mientras miran por la ventana. Me pregunto, y casi lo digo en voz alta, *¿habrá terminado la reunión? ¡Qué grosero!* La etiqueta telefónica cambió ese día y la gente desarrolla un apego extraño a sus nuevos teléfonos móviles. La introducción del auricular muestra a personas perfectamente cuerdas, caminando por el pasillo y la calle hablando solas.

Nuestro software de Recursos Humanos se ofrece como servicio de oficina a la mitad de la APS y a todo el Gobierno del Territorio del Norte. Paso al lado del cliente y viajo por Australia ayudando a nuevos clientes a implementar el sistema. Penny está trabajando en el manual de usuario asegurándose de que los procesos y procedimientos estén descritos con precisión y en un lenguaje sencillo.

En 1996, el nuevo gobierno liberal se vuelve agresivamente contra la administración pública. Sostienen que cualquier servicio público que también sea prestado por el sector privado es mejor realizado por el sector privado. No estoy seguro de cómo se calificaba 'mejor', pero la dirección de comercialización y externalización está dictada desde arriba, como un undécimo mandamiento.

Nuestro sistema informático se convierte en una víctima temprana de la externalización. Un asesor gubernamental de Canadá (porque no tenemos buenos asesores de TI en Australia) recomienda que cada departamento gubernamental obtenga sus propios sistemas de recursos humanos, de los que hay en el mercado. Qué error. Esto supone un coste enorme para el contribuyente, ya que las implementaciones de software privado cuestan millones mientras que nuestro servicio en la oficina era una fracción de eso. El gobierno está jugando a favor de proveedores y contratistas extranjeros, que pondrán sus beneficios por encima de los servicios centrados en las personas.

En septiembre de 1997, el primer ministro Howard tomó la decisión de abolir el Departamento de Servicios Administrativos, todo nuestro departamento. Penny y yo estamos en una situación complicada, ya que compartimos compromisos en casa, obligaciones financieras y trabajamos para el mismo empleador. Enfrentamos juntos la posibilidad del desempleo. Penny, con treinta años de servicio, y yo con veinte, naturalmente nos sienten traicionados y tememos un futuro incierto.

Y más aún lo es la sensación de un enorme orgullo. Esto se debe a haber hecho un buen trabajo, interactuar con gente increíble y experimentar la automatización de oficina en sus inicios.