



¿UNA NUEVA (O NO TAN NUEVA) TENDENCIA?

Los primeros párrafos del artículo (en inglés) sobre Alexander Graham Bell (1847-1922) en Wikipedia dicen lo siguiente: “Además de científico eminente fue un inventor, ingeniero e innovador, a quien se le atribuye el haber inventado el primer teléfono práctico. [...] En 1876 se le otorgó en los Estados Unidos la primera patente de ese país referida a un teléfono. [...]. Bell consideraba que su invento más famoso constituía una intromisión en su trabajo como científico y se negaba a tener un teléfono en su estudio”.

Desde su aparición, el invento de A. G. Bell no dejó de ser una maravilla y la “molestia” tempranamente identificada por este se convirtió en algo así como la precursora de otras similares de las cuales personas y organizaciones trataron de “protegerse” a lo largo de los años.

Las organizaciones aparentemente desarrollaron mecanismos para minimizar –tal vez entre otros objetivos– sus “molestias” telefónicas. ¿Quién no recuerda, especialmente entre los lectores veteranos, haber recibido cartas o notificaciones provenientes de reparticiones públicas que no incluían su número telefónico, lo cual

obligaba a investigar para encontrarlo si se deseaba hablar con alguno de sus integrantes? ¿A quién no le pasó llamar al departamento de servicios de una empresa y no recibir respuesta alguna? (Cuando compré mi primera computadora portátil necesité llamar al departamento de servicios del fabricante. Esperé más de una hora y nadie atendió el teléfono). ¿Quién no llamó alguna vez a un *call center* y escuchó por toda respuesta algo así como “Todos nuestros operadores están ocupados. Por favor, sírvase esperar”, sin que le aclararan cuánto tiempo?

En los últimos años se ha multiplicado el uso de teléfonos celulares –con respecto a los cuales debemos tener cuidado de que no suenen en lugares inoportunos–, los cuales han posibilitado el envío al por mayor de los que se denominan en el lenguaje habitual “mensajitos” o “mini mensajes”. Un artículo señaló lo siguiente:

Una estadística reciente del Reino Unido muestra que el número de mensajes –SMS, *Short Message Service*– que envían los adultos supera el de sus llamadas telefónicas. En otras palabras, los adultos prefieren dejar un mensaje a comunicarse directamente con otro ser humano. La proporción actual es de 53 a 47 a favor de los mensajes. (D. Mason, *Here's the message – let's talk to each other*. The Business Times. Singapur: 27 de julio de 2012).

¿Será que muchos de nosotros consideramos que un “mensajito”, como intromisión, molesta menos que una llamada telefónica?

Tal vez la tendencia más actual, en lo que se refiere a la relación de las grandes empresas con las llamadas telefónicas, sea la que señaló The New York Times online en un artículo publicado el 6 de julio de 2012. Dice así:

Quora es un sitio electrónico que contesta casi todas las preguntas que uno pueda a imaginarse, tales como: ¿cuál es el significado de la vida? [...]. Ahora, eso sí, nadie que busque el número de teléfono de la empresa tendrá la suerte de conseguirlo. No solo el número no apareció cuando se trató de conseguirlo, sino que tampoco se recibió durante varios meses ninguna respuesta a esta simple pregunta: “¿Cuál es el número telefónico de Quora?”. Esta no es la única empresa de tecnología social que ofrece una actitud antisocial con los que desean llamar. El sistema telefónico de Twitter cuelga después de indicar tres veces la dirección de su sitio *web* y su dirección electrónica. El sistema de Facebook, luego de una larga lista de opciones, termina explicando que en realidad se trata de una compañía basada en Internet y sugiere hacer la prueba de comunicarse mediante un mensaje electrónico. (A. O’Leary, *Tech Companies Leave Phone Calls Behind*).



Las citas parecerían querer demostrar que la primera ilustra posiblemente preferencias de la gente joven y la segunda, una política empresarial de grandes empresas de tecnología. Esta realidad no coincide con lo que se enseña y aprende en lo que se refiere al tema de la comunicación; esto es, que es beneficioso para las empresas que las personas se comuniquen clara y personalmente, tanto sus integrantes entre sí como estos con sus vinculaciones empresariales en el mundo exterior. Los MBA de las grandes empresas lo saben perfectamente.

El segundo autor mencionado señaló que las grandes empresas de tecnología aducían que manejarse a través de teléfonos les salía caro y que no contaban con suficientes empleados para atender todas las llamadas. Además, no siempre resultaba agradable hablar con clientes.

La crisis del año 2008 popularizó la expresión “Demasiado grandes para fallar” (*Too big to fail*), aplicada a las grandes empresas del mundo de las finanzas. Tal vez estemos presenciando el surgimiento de una nueva categoría: “Empresas demasiado grandes para contestar el teléfono” (*Too big to answer the phone*).

¿Discriminan así a aquellos que se han manejado por medio de sus teléfonos a lo largo de toda su vida? El artículo citado en segundo término finalizaba con las palabras de una persona que intentó comunicarse con una de estas compañías: “La simple verdad es que estas empresas o están muy ocupadas o son demasiado importantes como para hablar con nosotros”.

Tal vez el consuelo de quienes se sientan frustrados por sus llamadas fallidas pase por cantar la letra del tango que dice así : ¿De qué podemos hablar / sin corazón, sin ternura? / Después de tanta amargura, / después de tanto llorar. / El tiempo ayuda a olvidar, / tenemos otro destino... / ¡Seguí! ¡Seguí tu camino! / ¿De qué podemos hablar?¹

Usted, lector, ¿qué opina?

1 De qué podemos hablar. Música: C. di Sarli. Letra: A. Aznar

Guillermo S. Edelberg, DBA es Profesor Emérito del INCAE Business School. Es Ingeniero Industrial de la Universidad de Buenos Aires y *Master of Business Administration* de la Universidad de California (Berkeley). Se graduó como *Doctor of Business Administration* en la Universidad de Harvard en 1963, donde fue el primer egresado con este título proveniente de un país de habla hispana.

INCAE BUSINESS SCHOOL
La escuela de negocios #1 en América Latina
PROGRAMACIÓN EDUCACIÓN EJECUTIVA 2013

- MMP** MIDDLE MANAGEMENT PROGRAM
Módulo I: Comprendiendo e Integrando las Áreas de la Organización
Del 27 de mayo al 01 de junio de 2013
Sede: Campus Walter Kissling Gam, Alajuela, Costa Rica
Módulo II: Liderazgo y Elementos para el Diseño de la Estrategia
Del 09 al 13 de septiembre de 2013
Sede: Campus Francisco de Sola, Managua, Nicaragua
- YEP** YOUNG EXECUTIVES PROGRAM
Del 10 al 15 de junio, 2013
Campus Walter Kissling Gam, Alajuela, Costa Rica
- PAG** PROGRAMA DE ALTA GERENCIA
Del 1 al 26 de Julio, 2013
Campus Walter Kissling Gam, Alajuela, Costa Rica
- PADP** PROGRAMA DE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA
Del 1 al 26 de Julio, 2013
Campus Walter Kissling Gam, Alajuela, Costa Rica
- PADB** PROGRAMA DE ALTA DIRECCIÓN BANCARIA
Del 3 al 7 de Junio, 2013
Miami, FLA, Estados Unidos
- YLP** YOUNG LEADERSHIP PROGRAM
Del 9 al 14 de agosto, 2013
Campus Walter Kissling Gam, Alajuela, Costa Rica

Información e inscripciones:
809.542.0126
informacion@intras.com.do
www.intras.com.do

Intras
Integral Training Solutions

Síguenos en:

Nota: INCAE se reserva el derecho de hacer cambios sin previo aviso.