

31. Creación de un Centro de Informática para Formación

Creando un centro de informática para formación a bajo costo como pocos miles de rupias era una gran sorpresa a todos referidos desde la oficina principal al colegio. Nadie esperó eso ya que el coste de creación del centro de informática en aquel tiempo solía ser unos varios millones de rupias, cuando el costo de obra civil sí mismo solía ser sobre Rs.5 millones.

Antecedentes del Caso

Era en el año 1984. El uso de ordenadores era limitado con organizaciones comerciales muy grandes e importantes instituciones académicas solamente. Normalmente tenían ordenadores del Mainframe mientras el uso de ordenadores mini también había comenzado. La Asociación Bancaria de India había firmado el acuerdo con varias uniones de personal en bancos para introducir ordenadores en los bancos. La Oficina principal había enviado una carta al Principal del colegio ápice de personal del banco pidiéndole desarrollar y sugerir el plan de acción que el colegio propone para la formación del ordenador de los oficiales y otros, de ser capaz de usar ordenadores cuando el banco introdujo lo mismo. El Principal pidió que el Sr. Vaishampayan redactara una respuesta a la carta ya que nadie más en el colegio tenía idea de ordenadores. El Principal había preguntado al Sr. Vaishampayan para preparar la respuesta como él había trabajado en una empresa de ingeniería grande antes de afiliarse al colegio de personal del banco, donde había desarrollado programas del ordenador (software) para el departamento comercial y había escrito un estudio del caso que fue publicado en un diario de la dirección principal del país.

Sr. Vaishampayan había sido nombrado en el Colegio ápice del Banco junto con 6 otros seniors miembros de la facultad con el fondo no bancario para traer ideas frescas en el Banco y trabajo como agente de cambio para elevar el colegio de personal desde un colegio para el entrenamiento de prueba oficial a un Colegio Ápice

para ejecutivos (oficiales normalmente con experiencia de 15-20 años o más). Comenzó diseñando y llevando a cabo varios programas nuevos como Organización y Métodos, Gestión de Sistemas de Información, Gestión de Cambio Organizacional que ningún otro miembro de la Facultad estaba haciendo. El Banco ocupó el número dos entre los bancos comerciales nacionalizados en 1969. Hubo cerca de 100 ejecutivos a nivel Gerente Principal/Gerente Regional y cerca de 300 a nivel Gerente Senior. Sr. Vaishampayan también había iniciado un nuevo programa de Dirección General de dos semanas para los ejecutivos por primera vez en los bancos. El diseño incluyó un módulo de 3 horas sobre Aplicación Computadora, para que el director anterior había reprendido diciendo: "cómo se atreven utilizar las computadoras en el Banco", que no era inesperado en esos días y teniendo en cuenta los antecedentes del Director en los campos de legal, gestión personal y relaciones laborales, en el que había pasado la mayor parte de su vida. Sin embargo Sr. Vaishampayan estuvo trastornado sobre los mismos, en lugar de apreciación había reprendido.

El Sr. Vaishampayan con su fondo de eléctrica e ingeniería mecánica, contabilidad de costos y gestión era un hombre con intereses variados, siempre inquisitivos y curiosos hacer las cosas de nuevas maneras, si no haciendo cosas nuevas. Un día entró en una sala con el electricista del colegio y preguntó por qué había dos largas plataformas cementadas con la máquina sólo en uno. El electricista respondió que la máquina es compresora de climatización centralizada que podría ser ampliado como la necesidad se presentó en el futuro al poner otro compresor. Le preguntó cuánto costaría, el electricista respondió que puede costar aproximadamente Rs. 200.000.

Asimismo, un día entró en otra habitación en el sótano con curiosidad por donde pasa el barrendero y qué hace, sólo para darse cuenta de que había un gran salón de unos 30* 60 pies, siendo utilizado por barrendero para poner papeles desechos, roto muebles etcétera. El alquiler en la zona, que era la zona elegante de la ciudad, una ciudad de clase A de la India, fue aproximadamente Rs.10 por pies cuadrados "esta enorme zona cuesta sobre Rs. 18000

al mes, que es cuatro veces el sueldo del Director se utiliza para almacenar la basura" se preguntaba el Sr. Vaishampayan.

La Respuesta

Inicialmente, el Sr. Vaishampayan intentó escabullirse como él era demasiado corta y sentirse molesto sobre la cuestión de la computarización, especialmente porque la carta había llegado desde el departamento de personal que estaba dirigida por el director anterior quien le amonestó hace apenas un año para el uso de la palabra "ordenadores" en el programa ejecutivo. No obstante, convino en redactar la respuesta como no podía negarse porque el nuevo principal era una "buena" persona que nunca por haberlo maltratado y apoyó para iniciativas como la investigación.

La Propuesta

En respuesta, el Sr. Vaishampayan elaboró un detallado plan de capacitación en computación, lo que en parte se debió a la venganza y en parte el resultado de todo lo que se pueda pensar. La propuesta en breve contenía el siguiente"-

1. **Formación de Mantenimiento del Hardware:** para aquellos que debían tripular varios centros de informática del banco que probablemente serían creados en oficinas Regionales/Zonales, así como la Oficina principal. Formación para ser dada por proveedores del ordenador/agencias de Mantenimiento.
2. **Formación de Desarrollo de Software:** Para la formación a aquellos que sería involucrado en el desarrollo del software para varias aplicaciones en el banco. Formación para ser dada por compañías como TCS e Instituciones Académicas como IITs, IIMs etc.
3. **Formación Orientada al Usuario:**
 - a) Para Ejecutivos/oficiales zonales/Oficinas Regionales (donde los ordenadores serían instalados) para ayudarlos a familiarizarse con el uso del ordenador, de modo que

puedan cambiar y empezar a usar ordenadores para la decisión de calidad a alta velocidad. Todos los ejecutivos en el Regional/Zonal y departamentos de la sede y dos oficiales informar a cada uno de ellos reciben esta formación.

- b) Uno o dos oficiales/personal de cada rama, que envían información a regionales y oficinas superiores periódicamente sobre base regular/adhoc. Si no estaban familiarizados, pueden cometer errores en el envío de información en formatos correctos, de manera que no hay ningún error y los datos pueden ser procesados correctamente.

Para 3 (b) arriba, la propuesta sugiere un módulo de capacitación de mitad día a llevarse a cabo por miembros de los 12 Centros Regionales de Capacitación del Banco, que se dará capacitación y también es necesario el kit para el propósito por el Colegio de Ápice.

La sugerencia anterior^{3(a)} significa que cerca de 1200 personas tuvieron que ser dados formación de tres días para que puedan tener la confianza de tocar y usando el ordenador de su oficina. Una Institución líder en gestión está llevando a cabo un programa de 3 días para la apreciación de informática de carga Rs.3000/-por participante. Esto significó que para conseguir 1000 ejecutivos/oficiales entrenó costaría el Banco aproximadamente Rs.3.5 millones. Además, el Instituto no podrá realizar más de uno o dos programas por año, formación de cerca de 20 personas o menos (formación patrocinado no era común esos días en los principales institutos de gestión). Así formación cerca de 1200 personas podría tomar 7-10 años. No había otras vías para conseguir todas las personas que entrenó. La propuesta por lo tanto también sugiere creación de 20 plazas de Centro de Formación de Informática para la formación en el Colegio Ápice en el costo de sobre Rs.6 millón. Dos o tres miembros de la facultad del colegio serían entrenados para el propósito. Sr. Vaishampayan se ofreció a iniciar el mismo. Un miembro más de la Facultad del colegio también se ofreció a unirse al movimiento.

Respuesta de la Oficina Principal

La oficina principal fue completamente impresionada por el plan total, pero tenía la reserva en dos puntos. Un, el costo fue subestimado, que en su opinión no sería menos que Rs.10 millones, y esto tirará la viabilidad en los vientos. Por lo tanto, pidió explicar. El Sr. Vaishampayan también se hizo firme y contestado a la oficina principal que los cálculos de costos eran correctos. La oficina principal preguntó cómo sin la inclusión de cualquier costo del trabajo civil y eléctrico el centro de informática sería creado. El Sr. Vaishampayan contestó que estuvo preparado para compartir todos los detalles proveyeron la oficina principal concordada a la creación del centro al menos en principio. Después de pocos meses la oficina principal indicó su consentimiento y delegó que dos oficiales consiguieran detalles de cómo el centro sería creado.

El Sr. Vaishampayan dio todos los puntos más finos como el centro de informática creará en la biblioteca sin ningún tipo de gastos significativos más allá del costo de los equipos (10 PC XTs, que habían entrado en el mercado indio). La biblioteca se desplazará a la gran sala no utilizada en el sótano (que era más grande que la biblioteca, casi el doble) con A.C. conductos trabajo y adición de segundo compresor en la sala eléctrica. El bibliotecario fue persuadido por personal administrativo que estaban experimentando molestias debido al mal aire acondicionado.

La Aprobación de Oficina Principal

La gente de la oficina principal fue gratamente sorprendida al ver la solución de bajo costo utilizando el espacio extra disponible que existía, pero no uso contemplado. Inicialmente fue pensado para ser utilizado como una zona de aparcamiento, pero debido a ciertos problemas de logísticas no podía posible. Sin embargo, puesto que ya estaba hecho el trabajo de Fundación y rodapiés para la estructura de la columna, el área fue cubierta y la sala tiene creada.

La oficina principal despejó inmediatamente la propuesta y se creó el primer centro de informática para la formación en el sector bancario. El Sr. Vaishampayan fue incluido posteriormente en la Comisión de la oficina principal para la informatización del Banco. Después de pocos años, el colegio inauguró el centro de formación para la formación de los funcionarios de otros bancos y comenzó a generar algunos ingresos también.

Algunas colegas de la Facultad eran de la opinión que el Sr. Vaishampayan sólo ha engañado a la gente de la Oficina Principal a su forma de pensar para llegar al centro creado. Algunos consideraron que podría ser una buena oportunidad de negocios. Miembro de la Facultad personal docente gestión se opuso a como se trataba de cuestiones laborales, aunque comenzó a utilizar las instalaciones para trabajos de mecanografía en primer lugar, una vez estabilizado el sistema y parte del personal de Secretaría aprendió el uso del mismo.