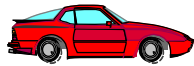


# TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 22

Por: Rogelio Carrillo Penso



**Sistema: MECÁNICO**  
Definido por su Estructura Interna



**Sistema: BIOLÓGICO**  
Único Propósito: Sobrevivir



**Sistema: SOCIAL**  
Con Propósitos Propios

## W. EDWARDS DEMING

- Un Sistema son una serie de funciones, Actividades, Procesos, Etapas, Componentes, Dentro de una organización, que **tratan** de trabajar juntos, **en forma optimizada**, para lograr la meta de la organización
- Un Sistema es **Interdependiente** y debe ser Gerenciado

## RUSSELL L. ACKOFF

- Un Sistema es un "Todo" que no puede ser dividido en partes independientes.
- Un Sistema que se separa en sus partes componentes **pierde todas sus propiedades**, e igual la pierden Todos sus Componentes.
- El Rol de la Gerencia es **administrar las Interacciones** entre las partes del Sistema, no las acciones.

## MYRON TRIBUS

- La gente trabaja **EN** un Sistema. La función de la gerencia es trabajar **SOBRE** el Sistema, para mejorarlo continuamente, **CON LA AYUDA DE TODOS**.

**gotas de conocimiento**



## Conociendo los Distintos Tipos de Sistemas.

### ¿ES SU PROBLEMA SISTÉMICO?:

1. ¿Ha existido este problema en la empresa con más o menos la misma intensidad durante cierto tiempo? 2. ¿Se ha mantenido más o menos igual, aunque haya caras nuevas en los procesos o departamentos? 3. ¿Han habido mejoras pero las cosas se han vuelto a echar a perder? 4. ¿Lo ha mejorado una mayor presión por parte de los gerentes? Si contestó **Sí** a las tres primeras preguntas y **No** a la cuarta, su problema es sistémico. Y entonces ¿Qué Hacer?

**Si su problema es sistémico**, Ud. va a tener que aprender con qué se come eso, qué significa, por qué tiene que trabajar en las interacciones: la forma como las personas y departamentos se relacionan con otros y entre sí; y no en las acciones, como lo hacen el 95% de los gerentes. Es muy fácil ordenar hacer esto, o cambiar aquello, o eliminar esto otro: Gerenciar Acciones, si creemos que lo que hacemos en una parte del sistema no tiene por qué afectar a otra. Esa es la parte "fácil de gerenciar," la que ya no sirve. Va a tener que aprender que causa y

efecto no están íntimamente ligados en el espacio ni en el tiempo, que buscar culpables no soluciona las cosas, que la gente tiene que entender sus procesos, y que todos tenemos que aprender a **trabajar juntos**. Para ello es necesario entender el concepto de **Sistema**.

Arriba tenemos tres definiciones de Sistema, pero tratemos de comprender cómo funcionan porque todas, sin excepción, le están gritando a Ud. que **el Sistema es responsabilidad de la gerencia**, y la gerencia es responsable del **96%** de los problemas del Sistema.

**SISTEMAS MECÁNICOS:** Como la transmisión de un carro, o un reductor de engranajes: las salidas están definidas solo por su estructura interna —no tienen propósito propio.

**SISTEMAS BIOLÓGICOS:** —Su único propósito es sobrevivir, y para ello se alimenta y se divide, el mejor ejemplo es la célula, una ameba. Para cumplir su propósito lo único que tiene que hacer es crecer.

**SISTEMAS SOCIALES:** Los sistemas sociales están compuestos por

personas —que tienen propósitos propios; integran sistemas más complejos —que también tienen propósitos propios (familias, empresas, clubs, partidos, agrupaciones, asociaciones, amigos); que a su vez se relacionan con otros sub-sistemas para crear sistemas más complejos —que a su vez tienen propósitos propios (comunidades, ciudades, países, etc.) Estos sistemas no se prenden y apagan con un switch como un sistema mecánico, ni se contentan con un buen caldo de cultivo y un ambiente protector, como en los biológicos.

Los sistemas sociales tienen diversidad, necesitan ser comprendidos, deben ser gerenciados, medidos, evaluados, organizados; requieren liderazgo, innovación, reconocimiento, desarrollo (no solo crecimiento), usar el intelecto, ser optimizados, cumplir sus propósitos y desarrollar otros nuevos en forma dinámica, para sentirse realizados.

Sus integrantes **interactúan** en forma permanente, y nuestro rol es lograr que esas interacciones sean positivas, no Suma Cero.