

Relato de Experiencias

Un recorrido a través del tiempo. Por la gerencia de una sucursal bancaria y la posterior administración de un hogar para adultos mayores

Autor: Rodrigo Rojas Vargas

Transcurrían los días del veraniego mes de abril de 1970; recién consumada la educación secundaria en el colegio de Naranjo, donde para fortuna mía se presenta una oportunidad, la cual finalmente permitió incorporarme como trabajador de la Agencia del Banco Nacional de Costa Rica en Zarcero, eso sí, después de efectuar una serie de pruebas tanto psicológicas como de habilidad mecanográfica en la oficina central situada en San José de Costa Rica.

A la edad de 17 años inicio una carrera bancaria que empezó como oficinista 1, pasando por varias otras categorías y experimentando algunos ascensos que me permitieron 15 años después, ocupar la gerencia general.

Ahí viví años inolvidables desde lo que fue aprender a manipular máquinas de escribir de todos los tipos, sumadores manuales, eléctricas, electrónicas, contabilizadoras de: cheques y depósitos de las cuentas corrientes a cargo de los clientes, calculadoras manuales, donde si se manipulaba la palanca hacia el frente sumaba o multiplicaba y hacia atrás restaba o dividía según el procedimiento que se le hiciera, nunca podré olvidar marcas como: Underwood, Adler, Olimpia, Precisa, Whalter, Burroughs y Facit. Esa era la tecnología de la época que junto al telégrafo de la comarca, nos permitía brindar servicios; asimismo comunicarnos.

Para ese entonces lo que existía en Zarcero era una pequeña planta de capital privado que suplía de electricidad a todo el cantón, servicio que era deficiente e inestable, por lo que el Banco proporcionó a la oficina de una planta eléctrica que producía un ruido

escandaloso, que para que funcionara ocupaba de combustible, en ese caso gasolina.

Para consultar si un cheque de otra agencia tenía fondos para ser cambiado por efectivo, se utilizaba el rudimentario equipo de un viejo radio, mismo que a través de una clave oral permitía comunicarse primero con la oficina central en San José y de ahí ellos consultaban la veracidad de los fondos al destino final. Muchas veces el cliente tenía que volver otro día pues aún no se había recibido la respuesta.

Esa era la tecnología de aquellos años en un cantón rural, mismo que se encuentra distante de la ciudad capital 70 kilómetros al norte. El telégrafo que funcionaba en la oficina de correos, era otra herramienta rústica que permitía una comunicación lenta entre las localidades.

Poco a poco se va dando una transformación en la tecnología que permite años después experimentar un cambio violento al llegar las computadoras y los teléfonos donde había que contactarse primero con una central del I.C.E y esperar a que le avisaran que ya la llamada estaba lista.

Posteriormente llegaron los teléfonos celulares.

Ese proceso de cambio tardó en implementarse más de 7 meses pues todo lo que se llevaba en forma manual había que incorporarlo a un sistema informático, para esa época, de avanzada. Recuerdo que durante ese lapso hubo que llevar en paralelo los dos sistemas, el manual y el computarizado, esto como una medida de prueba que diariamente tenía que ir cerrando.

Cuando llegaron esos aparatos llamados computadoras, tanto a mis subalternos como a mi persona se nos ponían las manos sudorosas del temor por manipularlas y con ello provocar algún error en las rígidas transacciones y controles implantados por el Banco. Eran momentos de muchísima tensión.

Poco a poco fuimos dejando para la historia aquellos viejos y bucólicos procesos, ya no hablábamos de máquinas de escribir

sino de procesos Lotus, D.O.S, Word, Exel, Programas, Correo Electrónico y demás.

Los clientes se sorprendían al observar que los tarjeteros donde se llevaba el control de: los créditos, los ahorros, las cuentas corrientes y los certificados de depósito a plazo fijo, pasaron como por obra de magia a llevarse en un cerebro central llamado sistema de tecnología informática, mismo que con un simple “teclado” brindaba la respuesta en forma inmediata.

Aquellos cheques que para consultar sus fondos tardaban uno, dos y hasta tres días en recibir su respuesta, ahora eran de forma inmediata, hasta se podía observar la firma del girador, así fuera un cheque de la zona fronteriza de Peñas Blancas o de Paso Canoas.

Recuerdo cuando el Banco me suple de un Bíper para que a través de mensajes centralizados pudiese tener comunicación con algunas zonas donde todavía no había llegado la modernidad.

Lucía con gran orgullo un teléfono celular marca Nokia de un gran tamaño, donde llamaba la atención aquel timbre escandaloso cuando se activaba. Muchas veces fui motivo de burla de aquellos colegas que tenían uno más pequeño y más moderno, ellos afirmaban que yo era un “polo”.

Así fue quedando atrás la radio, la máquina de escribir, la sumadora, la contabilizadora de cheques y depósitos y pasaron a formar parte de los artículos para desecho.

Cuantas historias se tejieron a través de estas importantes herramientas de una época ya superada y que ahora formaría parte de la historia bancaria de Costa Rica.

Así es la vida, todo pasa, lo que hoy es moderno y altamente tecnológico ya mañana está obsoleto.

Lo importante es estar dispuestos y abiertos al cambio especializado, lo vivido en esta época que describo ha sido una verdadera lección de vida que concluye con mi jubilación un 31 de Diciembre de 1999.

Pero ahí no termina todo, resulta que dos meses después, precisamente un 27 de Febrero del año 2000, dos amigos, ambos adultos mayores y miembros de una Junta Directiva, me buscan para solicitar la posibilidad de que les administrara el Hogar de Adultos Mayores de Alfaro Ruiz en Zarcero; apenas tenía dos meses de disfrutar de mi merecida jubilación después de una labor bancaria de 30 años ininterrumpidos.

Lo pensé unos instantes y al final les dije que sí, al día siguiente estaba en la institución para iniciar labores, pero la sorpresa fue que me encontré con aquella vieja y rústica tecnología de la que platicaba cuando estaba en el Banco, si es que se puede llamar así... una máquina de escribir Adler, un tosco escritorio de playwood y un teléfono negro de disco, por aquí no había pasado aún la moderna tecnología de las computadoras y de los sistemas de información.

Fue como retroceder al pasado, mismo que ya había superado hacía algunos años, aquí en mis nuevas funciones, el tiempo se había detenido inmisericordemente, quizás guardando íntima relación con aquellos viejos hombres y mujeres que lo habitaban.

Había una realidad, las canas y arrugas de nuestros queridos adultos mayores asemejaban antigüedad y corrosión respecto de las herramientas administrativas que aún se conservaban en esta institución de bien social.

Para mi ese hecho fue impactante pues con mucha humildad en el transcurrir del tiempo, he tratado de ser un hombre de avanzada y lo que aquí me encontraba era un panorama sombrío desde el punto de vista tecnológico.

Lo pensé varias veces, sin embargo, en mis adentros dije, si..., si acepto el reto, quizás puede ser por algún tiempo mientras estabilizábamos todo lo relacionado con el aspecto administrativo y de manejo de esos 22 valientes hombres y mujeres, forjadores del Zarcero actual, mismos que residen en este Hogar para Adultos Mayores y que eran atendidos únicamente por 6 personas. Poco a poco y con escasísimos recursos económicos nos dimos a la tarea de buscar alternativas de mejora.

Paradojas de la vida, mientras en el Banco Nacional sobraba la capacidad económica para adquirir nueva tecnología, aquí era todo lo contrario; que se compensaba con ese ambiente de paz, sinceridad, humildad, originalidad y el amor de esos viejos habitantes del Centro Asistencial.

Ellos fueron mi impulso a través de sus gestos, para que junto a otras personas iniciáramos ese camino que poco a poco nos llevaría a la modernidad, claro, adecuada a la capacidad económica de la institución.

Con mi vieja computadora personal marca IBM, iniciamos el proceso de modernización tecnológica, adquirimos un fax, al tiempo un teléfono que sustituyó al de disco, posteriormente una fotocopiadora, ya más adelante una central telefónica, poco a poco, muy lentamente, nos fuimos habituando a ese cambio que además de vivirlo personalmente, permitió ser pieza motivadora para que con el resto de los colaborados, muchos de ellos de baja escolaridad, entendieran que la vida sufre cambios en forma constante y que lo que experimentábamos en ese momento formaba parte de ese transcurrir del tiempo en el cual no debemos “dejar pasar el tren”, debemos abordarlo, pues de lo contrario jamás lo podremos alcanzar.

Al tiempo, dotamos de nuevas computadoras portátiles a los departamentos de: administración, secretaría, psicología y recursos humanos, nutrición, fisioterapia y enfermería, secciones que al inicio de labores no existían, cambiamos la fotocopiadora vieja por una más moderna, misma que permite también imprimir los trabajos que cada uno realizamos desde nuestras oficinas. En Marzo del presente año fueron inauguradas obras de modernización tales como una amplia enfermería dotada previamente de un esfigmomanómetro y un electrocardiólogo, ambos digitales, asimismo a la sala de fisioterapia se le asigna dos modernos equipos de electroterapia con dispositivos de ultrasonido, también digitales y de la más alta tecnología.

Pasamos de utilizar el masaje manual, al tratamiento con dispositivos que producen pequeños choques de electricidad y demás.

Se adquiere una moderna buseta modelo 2016 con rampa hidráulica para discapacitados, vehículo que se une a la modernidad y a la alta tecnología.

Dieciséis años después y gracias al aporte de empresas, personas, instituciones y colaboradores, hoy este Hogar para Adultos Mayores cuenta con 52 adultos mayores institucionalizados; más otros 159 que son atendidos en sus humildes casitas de habitación a través de la Red de Cuido, todo ello gracias al esfuerzo de 32 colaboradores y 20 voluntarios que hoy de forma desinteresada, brindan la cooperación a esta institución de bienestar social.

Los proyectos de vida no se forjan individualmente, para que sean exitosos necesitan del concurso de muchas personas e instituciones, lo importante de todo ello es habituarse al cambio, a la moderna tecnología, a cambiar el vestido viejo por uno más adecuado a la realidad, pero sobre todo a la funcionalidad, buscando siempre la eficiencia y la eficacia. Es por ello que afirmo con total certeza, que la experiencia vivida utilizando la tecnología, ha sido una verdadera catedra para entender que los hombres no deben ser conservadores sino más bien apasionados e impetuosos.

Los sueños son quimeras que se delinear en el horizonte; mismos que una vez afinados se convierten en obras para beneficio de las grandes colectividades. Para hacer real el sueño hay que derribar barreras, superar obstáculos, saltar acantilados, convencer a otros...; ¡Quizás la tarea más difícil!

Es convertir el ilusorio verbo, en hechos reales; en acciones tangibles.

“La tecnología..., aliada fiel del éxito.”.

