

## ASPECTOS ÉTICOS Y SOCIALES

### Combate contra la pobreza global con ayuda de los sistemas de información

El Banco Mundial (BM) no es un banco convencional, sino que está constituido por dos instituciones financieras propiedad de sus 185 países miembros. El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) es la parte que se enfoca en los países pobres con ingresos medios sujetos de crédito, mientras que la Asociación Internacional de Desarrollo (AID) se enfoca en las naciones más pobres. De acuerdo con su sitio en internet, dichas instituciones ofrecen "préstamos con bajos intereses, así como créditos y becas libres de intereses a países en desarrollo para la educación, salud, infraestructura, comunicaciones y muchos otros propósitos". El Banco Mundial tiene alrededor de 10 000 empleados en todo el orbe y realiza préstamos por un monto de 20 mil millones de dólares anuales.

En años recientes, el BM ha protagonizado escándalos importantes pues se sospecha de malos manejos por parte de sus directivos de alto nivel. En 2007, su presidente, Paul Wolfowitz, fue presionado a renunciar y, en 2005, su vicepresidente y director de sistemas de información, Mohammed Mushen, se retiró bajo una nube de sospechas. Sin embargo, mientras la prensa y el mundo se han enfocado en destapar la corrupción que campea en la institución, algunos desarrollos muy positivos se llevaron a cabo en sus áreas de infraestructura y sistemas de información que casi no se notaron.

Tradicionalmente, el banco ha operado con base en una jerarquía piramidal, es decir, con una estructura organizacional convencional. En años recientes, mediante el uso de los sistemas globales de información, se ha transformado en una "organización matricial descentralizada de vanguardia", de acuerdo con un artículo reciente publicado en la revista *Baseline*. En lugar de controlar los sistemas de información desde arriba, el Banco Mundial ha invertido en fortalecer a sus clientes con los sistemas de información que necesitan localmente para participar en la economía global.

El esfuerzo para distribuir el conocimiento económico entre los clientes del BM comenzó a mediados de los años 1990 con el entonces presidente James Wolfensohn. En un discurso celebrado en 1996 ante el Consejo de Gobernadores del banco, Wolfensohn dijo: "La revolución de la tecnología de la información aumenta el valor potencial de los esfuerzos de desarrollo del banco, pues permite extender su alcance. Necesitamos invertir en sistemas que mejoren nuestra capacidad para recabar información y experiencia y compartirla con nuestros clientes." Su exdirector de tecnología de la información, Mohammed Mushen, acogió esa orden para renovar la infraestructura de información y las redes de comunicaciones del banco con el fin de crear una red global útil para compartir el conocimiento, la cual ha sido muy apreciada en la industria.

Wolfensohn y Mushen estuvieron entre los primeros que formalizaron lo que en la actualidad se conoce como *sistema de*

*información para la administración del conocimiento*. Este último definió su misión de la manera siguiente: "Nos estamos posicionando en una intersección principal de la economía de redes, en la que nosotros ayudamos a los gobiernos a conectar las oportunidades globales de aprendizaje con las oportunidades de inversión. Dicho de otra forma, se trata de tener dos divisas: la divisa del dinero y la del conocimiento. Pensamos que nuestro trabajo es llevar conocimiento e información a los países en vías de desarrollo y es tan importante como el capital y las inversiones que ofrecemos como un motor para el desarrollo."

El proyecto de Mushen, que costó al Banco Mundial cientos de millones de dólares, incluye un gran número de paquetes de software relacionados con los sistemas de información, entre ellos el ERP de SAP; el sistema de información integrada de registros de Oracle; un sistema de lenguaje natural en varios idiomas de Teregram para la administración de documentos; una interfase de tableros basada en la Web diseñada a la medida; Lotus Notes para el uso de correo electrónico, colaboración en línea y almacenamiento de contenido, y el Websphere de IBM. Estos sistemas le costaron al Banco Mundial casi 100 millones de dólares, pero la mayor parte de su inversión la utilizó en la construcción de su propia infraestructura de red global de alta velocidad, complementada con satélites regionales y mallas de fibra óptica para proporcionar conectividad de red a las regiones más remotas y de menores recursos del mundo.

### Preguntas para comentar

1. ¿Por qué Mushen piensa que el conocimiento que proporcionará el sistema de información del Banco Mundial a sus clientes es igual en valor al dinero que presta? ¿Cree usted que esto sea verdad? Fundamente su respuesta.
2. ¿Qué desafíos particulares enfrentó el Banco Mundial en el diseño de un sistema de información a nivel corporativo?

### Preguntas de razonamiento crítico

1. Una vez que la infraestructura de red se construya y conecte al Banco Mundial con sus clientes, ¿qué tipo de servicios deberá soportar?
2. Mohammed Mushen invirtió 17 años de su vida en el desarrollo de la red de conocimiento internacional del Banco Mundial, pero se retiró bajo una "nube de sospechas" con respecto a las inversiones que realizó en una compañía de sistemas de información que fue contratada por la institución. ¿Qué lecciones se pueden aprender a partir de las circunstancias desafortunadas del retiro de Mushen?

**Fuentes.** McCartney, Laton y Watson, Brian, "World Bank: behind the IT transformation", *Baseline*, 5 de agosto de 2007, [www.baselinemag.com/print\\_article2/0,1217,a=212463,00.asp](http://www.baselinemag.com/print_article2/0,1217,a=212463,00.asp); sitio en internet del Banco Mundial, [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org), consultado el 27 de diciembre de 2007.