opusdei.org

Ordenadores se desbloquean solos

Trabajo en informática, concretamente en el servicio técnico de un software del que mi empresa es representante en el Líbano.

11/03/2014

Un día un cliente nos llamó de urgencia diciendo que el sistema no funcionaba y que, debido a ello, muchos empleados no podían trabajar. Fui sin saber qué iba a hacer, puesto que el problema en cuestión era nuevo para mí y los

ordenadores son un mundo lleno de secretos y caprichos.

Comenzamos a analizar la situación y efectivamente verifiqué que había un serio problema que bloqueaba completamente el sistema. Intenté disimular mi ignorancia y, como de costumbre, le pedí ayuda a mi Ángel custodio. Hice algunos cambios, lo intenté de nuevo pero el problema continuaba. Así hice 3 o 4 intentos infructuosos, y el cliente ya estaba bastante nervioso. En ese momento me acorde que Lukas, un suizo que vivió un tiempo aquí, nos había contado en la tertulia que Toni era muy eficaz para resolver problemas de tipo técnico. Y como parecía que éste superaba los conocimientos de mi Ángel custodio, le pedí a Toni que me echara una mano. Justo en ese momento volvimos a intentarlo, y el sistema funcionó a la perfección. Mi cliente me preguntó qué había hecho y, como no era fácil explicárselo, le

dije: “no lo sé”. Me agradeció la ayuda, pero obviamente mi respuesta no le satisfizo y me pidió estudiar a fondo el caso para que, si volvía a producirse, supiera qué hacer sin pérdidas de tiempo.

Apenas llegué a la oficina escribí un mensaje a la compañía que desarrolla el software explicándole lo que había pasado y pidiendo ayuda para encontrar la explicación. La respuesta fue bastante categórica: el ingeniero responsable me decía que llevaba 25 años trabajando con ese software y que era la primera vez que un error se solucionaba solo, que ciertamente estaba ocultando alguna información. Le contesté en el mismo tono: yo había visto el problema con mis propios ojos y podía dar fe de todo lo que habíamos hecho. En fin, lo que quedaba claro es que él no podía ayudarme a encontrar la explicación que mi cliente esperaba, por lo que nuevamente le pedí a

Toni: “Ya que me arreglaste el problema, ahora dime cómo, para resolver el conflicto”. Y justo en ese momento mi cliente me llamó por teléfono para decirme que ya había encontrado la explicación: una combinación de factores, cada uno muy simple pero que todos juntos creaban el error. Eso nos permitió corregir el defecto en el programa y ajustar la configuración de los ordenadores para evitar que se volviera a producir. […]

Así podría contar muchos otros casos. A la mayor parte de ellos no se les puede llamar “milagros”, puesto que alguna razón técnica hay, pero sí verdaderos favores de quien tiene la posibilidad de ayudarnos de manera más eficaz de la que estamos acostumbrados.

M.C. de R., Guadalajara (México)

pdf | Documento generado automáticamente desde https://opusdei.org/es-do/article/ordenadores-se-desbloquean-solos/ (10/12/2025)