

El Iletrado en Números

Edmundo Berumen
Marzo 2007

En distintas etapas de su vida se topó con ellos: en los juegos y canciones infantiles, en los años de párvulos, de primaria, de secundaria, de preparatoria, de profesional, de posgrado. En paralelo se los encontraba en prácticamente toda actividad cotidiana: con los comensales que a lo largo de su vida departían con él cada alimento, en los encargos que le tocaba hacer en las tiendas de abarrotes y mercados del vecindario, en el costo de entrada a la matinée, al circo, al teatro, a los toros, al partido de fútbol, al centro nocturno, al restaurante de moda. También se los encontraba en el trabajo, en la lectura de cualquier diario o revista, en los noticieros de radio y televisión, en las tramas de novelas y películas, en sus cuentas de banco y tarjetas de crédito, en las decisiones fundamentales del Gobierno, de la Empresa, de las Organizaciones públicas y privadas, del individuo, de la sociedad. De hecho, su formación profesional en ellos se concentraba, en los números.

Y sin embargo, si bien los entendía como entes abstractos o concretos (así pensaba) e incluso producía varios de ellos, mucho le costaba describir su naturaleza, reportarlos, comunicar su significado e implicaciones. La dificultad se acrecentaba si la comunicación era por escrito sin el auxilio de su presencia para elaborar. No sólo no era su fuerte, era su débil más notorio. Se puede decir que llegó tarde a la pluma; es más cuando realmente necesitó de este medio, ya no se estilaba la pluma, ni siquiera la máquina de escribir, arribó directo al procesador de textos, con sólo entre dos y tres torpes dedos algo útiles. Era pues un iletrado en números, paradójicamente su especialidad formal.

Así, por ejemplo, para él un “4” era el claro y evidente resultado “X” de cualquiera de las siguientes operaciones:

- $X = 2^2$
- $X = 3 + 1$
- $X = 17 - 13$
- $X = \sqrt{16} = (16)^{1/2}$
- $X - 4 = 0$
- $X = \log 10,000$
- La enumeración de un conjunto finito de objetos cualquiera, reales o virtuales; por ejemplo, el resultado de enumerar los elementos del conjunto $\{\alpha, \xi, *, \emptyset\}$.
- El margen de votos esperados a favor de una Reforma de Estado en la Cámara de Diputados, según el último sondeo de cabilderos entre los Diputados.
- Los puntos de interés sobre la TIIIE vigente en créditos hipotecarios (¡sí como no!).

- Los puntos que como proporción del PIB significa la estimación de impuestos no cobrados por ineficiencias en el procedimiento de cobro del SAT tan sólo en un sector particular.
- La calificación promedio que en la última encuesta obtuvo el funcionario “F”.
- El nivel de reconocimiento en puntos porcentuales del personaje en la foto mostrada a los informantes en una encuesta nacional.
- Los puntos porcentuales que en intención de voto debía acrecentar el candidato “B” para ganar con claro margen la elección.
- El porcentaje de mujeres entre 18 – 65 años de edad que “alguna vez” usaron cualquier droga ilegal.
-

Sí, de dónde provenía el número le era claro. Qué significaba en cuanto a qué hacer al respecto (mantener lo medido en ese nivel, acrecentarlo, disminuirlo) ya no tanto. Y menos aún cómo lograr (identificar acciones) lo que al respecto se decidiese.

Sin embargo, eso precisamente le requerían, y para acabarla de amolar, por escrito, para así dejar constancia de su dicho y sacarla a cuentas a futuro.

Leía, leía mucho; más que en su época de estudiante. Sobretudo releía algunos clásicos que escribieron, ¡en prosa!, sin fórmula alguna de por medio, sobre Geometría, Astronomía, Matemáticas, Física, Economía, Estadística y Encuestas por Muestreo. Genios de su época y de la actual. Su conocimiento, pero también su frustración, crecían. ¿Alguna vez tuvo la destreza y la perdió? ¿Cuándo y por qué la perdió?

En ese andar se re-encontró con “citas citables” de estas ciencias, por ejemplo de:

- Economía. "Cada individuo está siempre esforzándose para encontrar la inversión más beneficiosa para cualquier capital que tenga [...] Al orientar esa actividad de modo que produzca un valor máximo, él busca sólo su propio beneficio, pero en este caso como en otros una mano invisible lo conduce a promover un objetivo que no entraba en su propósitos [...] Al perseguir su propio interés frecuentemente fomentará el de la sociedad mucho más eficazmente que si de hecho intentase fomentarlo." Adam Smith.
- Matemáticas. “No describimos el mundo que vemos, vemos el mundo que podemos describir.” René Descartes.
- Estadística. “Un error mínimo al principio puede ser máximo al fin.” Aristóteles.
- Encuestas por muestreo. “En una muestra sistemática no es posible obtener una estimación completamente fiable del error de muestreo de las observaciones mismas, excepto bajo ciertas circunstancias, cuando se toma la suma de conjuntos de términos de manera alternativa con signo positivo y negativo, lo que produce una estimación razonablemente satisfactoria (que generalmente es una sobre-estimación).” Frank Yates.

Y de la vida en general, como por ejemplo:

- "Enseñarás a volar, pero no volarán tu vuelo. Enseñarás a soñar, pero no soñarán tu sueño. Enseñarás a vivir, pero no vivirán tu vida. Sin embargo, en cada vuelo, en cada sueño, en cada vida, perdurará siempre la huella del camino enseñado". Madre Teresa de Calcuta.
- "Ves cosas y dices, ¿por qué?; pero, yo sueño cosas que nunca fueron y digo, ¿por qué no?". George Bernard Shaw.

Recordó que antes, muy antes, se comunicaba con familiares, amistades, noviazgos, con amenas charlas de sobremesa, de salón, de patio; complementadas mediante cortas o largas cartas manuscritas depositadas con plena confianza en la oficina o buzón del "correo de sobres y estampillas", y cuando viajaba con el uso de tarjetas postales. En urgencias, llegó a usar con tino el igualmente confiable telégrafo, siendo parco pero preciso en sus telegramas.

Luego el teléfono se hizo más accesible, y con gusto empezó a sustituir con cierta periodicidad la letra por la voz en vivo, gozando a pesar de ruidos entrometidos el timbre y entonación de cada frase enviada o recibida.

Al paso del tiempo el correo y el telégrafo dejaron de tener la confianza de antaño, lo que sirvió de pretexto para intensificar las llamadas telefónicas.

Llegó Internet, y primero por curiosidad, luego por trabajo, luego por diversión y finalmente por versatilidad se inició en el teclado, con mucha dificultad, arrepintiéndose mil veces de haber juzgado "cosa de maricones" eso de tomar taller de mecanografía en secundaria. Y con herramientas de Internet fue expuesto a un nuevo y críptico lenguaje de "chats" que evolucionó en una taquigrafía cibernética entre internautas que nunca logró descifrar ni usar en su más sencilla versión: **xq cmo sbs c'ese yo 1° :- (luego :-)**. El simplemente regresó a la parquedad de sus telegramas, pero en el camino perdió la precisión.

Recordó que la evolución anterior fue de dos vías. Así como el dejaba de escribir cartas, así se disminuían las cartas recibidas. La vorágine de la metrópolis impuso igual decrecimiento en las charlas amenas.

Encumbrado por ascensos, había llegado a una posición cómoda, con personal a cargo para hacer la talacha, pero conservaba la responsabilidad de reportar a terceros los hallazgos y proponer acciones, y por escrito.

Se puso pues como tarea el recuperar destrezas que quizá alguna vez tuvo, y desarrollar otras que nunca ejerció pero que eran esenciales para la tarea a enfrentar. Su programa incluía:

- El conversar más. Encontrar el tiempo y la oportunidad para charlar de viva voz con la familia, amigos, colaboradores, colegas, extraños. Así pensaba rescatar y practicar palabras y frases coloquiales en uso.
- El continuar leyendo. Así continuaría exponiéndose a la riqueza del idioma como lo exhiben las grandes plumas.
- El comprar postales de los bellos rincones que aún conserva la metrópolis y enviarlas con una breve nota a seres queridos lejanos. Así pensaba rescatar parte de la brevedad, calor y precisión posible en mensajes cortos; y también parte de la confianza perdida en el correo.
- Intentar establecer un flujo epistolar, aún vía Internet, con conocidos, colegas y amistades con inquietudes similares. Así conocería y haría suyas las destrezas de otros.
- Escribir, escribir, escribir y escribir. Para sí, no para otros. Sin más propósito que dejar en “blanco y negro” el flujo impromptu de ideas del día. Así desarrollaría un estilo y cadencia propia para expresar con la concreción del lenguaje en su haber lo que por su mente pasara.

Ya en el trabajo cotidiano, en particular en el terreno de los números:

- Complementar y reforzar las instrucciones verbales a sus colaboradores con ratificaciones y rectificaciones por escrito, en lenguaje que redujera al mínimo la oportunidad de dudas sobre lo que habría que hacer, al detalles necesario. El fomentar que ellos hicieran lo propio y le copiaran. Así rescataría brevedad y precisión en el entorno más cercano a su preocupación.
- Involucrar al cliente en la fase inicial de cada proyecto para hacerlo copartícipe de los ajustes y compromisos necesarios al hacer operativo lo que en su origen fue conceptual. Anticipar en conjunto el formato y contenido del informe final esperado, y en particular la naturaleza, bondades y limitantes de las métricas a usar, y en su caso acordar las modificaciones necesarias a la propuesta.
- Iniciar a escribir el informe final en el momento mismo en que se concretara la ejecución del proyecto. Para ello debían bastar los objetivos y entregables ofrecidos **por escrito**, y si no, aprendería a mejorar la definición de estos en ofertas futuras.
- En el desarrollo del cuestionario final, cotejar las distintas versiones de éste con los objetivos y entregables comprometidos para asegurar el que se contará con los datos que se requieren. Ya con la versión final aprobada, asegurar que los responsables de procesamiento desarrollen los programas de captura y validación necesarios para cuidar la calidad del trabajo de campo; y definir en conjunto, al detalle y por escrito los tabulados y otros cálculos requeridos.
- Aún antes de salir a campo para recolectar respuestas, continuar con la redacción del informe final usando como guía las preguntas del cuestionario final, especulando con intuición y razón, o incluso “a ciegas”, las implicaciones de distintos escenarios de respuesta. Sería un “esqueleto” con “músculo” adherido en sólo algunas partes y huecos mayores y menores en la mayor parte, pero

avance al fin que anticiparía un buen número de oportunidades, y dificultades, de acciones posibles según el escenario.

- Seleccionar de lo avanzado lo que se antojara a esas alturas como prioritario para resaltar en el “informe ejecutivo”, con párrafos breves, en un lenguaje coloquial pero preciso y de uso común en el tema.
- Ya con los datos a mano, conocer y trabajar los resultados con la guía elaborada y complementarla con hallazgos relevantes e inesperados.
- Retomar el esqueleto del informe ejecutivo, trabajarlo y “ponerlo a prueba”. Para lo último, proporcionar una copia a “otros ojos” de colaboradores no involucrados directamente en el proyecto. Lo más seguro es que las partes ininteligibles para ellos estuviesen mal redactadas y requieran rehacerse.

Y así el iletrado en números descubrió que un 4 era también un nivel inaceptable para su cliente (interno o externo). Que era posible en corto tiempo duplicarlo y llevarlo a un 8, nivel ya por encima del mínimo aceptable. Para ello tan sólo había que mejorar la comunicación entre los integrantes de las áreas que interactuaban en el tema, y de manera particular dejar constancia escrita en acuerdos e instrucciones clave. Más aún, a mediano plazo era igualmente alcanzable el 10, nivel máximo del indicador, con sólo enriquecer el vocabulario de todos mediante lecturas, charlas y exposiciones cotidianas asignadas a todos y cada uno de los interesados, y el que todos recuperaran la confianza y pusieran en uso con quien quisieran el correo de sobres y estampillas.