LITORALPRESS

Fecha: 08-04-2020
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero
Tipo: Actualidad
Título: OFICINA EN CASA: COMO ABORDAR LAS POTENCIALIDADES DEL TRABAJO A DISTANCIA

Pág. : 20
Cm2: 699,7
VPE: $ 6.199.999

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida

CONVERSATORIO DF-MICROSOFT

OFICINA EN CASA: CÓMO ABORDAR LAS POTENCIALIDADES DEL TRABAJO A DISTANCIA

Aunque el teletrabajo existe hace varios años en el mundo, la rápida expansión del Covid-19 forzó su implementación a una escala mucho mayor. Expertos de distintos ámbitos contaron su experiencia y analizaron el tema en el conversatorio "Teletrabajo: oportunidades y desafíos en tiempos de crisis".

En 2017, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) publicó un estudio sobre la adopción del teletrabajo como una modalidad que entonces ganaba cada vez más espacio en Europa, pero que en Chile era aún incipiente. Tras investigar cómo se estaba transformando el modelo tradicional ante la masificación de smartphones, tablets y computadores portátiles, el informe concluyó, entre otras cosas, que el uso de estos dispositivos podría mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, reducir el tiempo de desplazamiento al lugar de trabajo e incluso aumentar la productividad; pero también podría dar paso a un escenario con jornadas más largas, mayor intensidad e interferencia entre el trabajo y el hogar.

Esos hallazgos de hace tres años, cobran especial relevancia hoy en el país, en un contexto donde, casi a la fuerza, la vida empezó a transcurrir por aplicaciones de videollamada.

Según Randstad, a fines de octubre del año pasado el 48% de las compañías locales tuvo que trabajar remotamente, obligadas por las dificultades de movilidad y seguridad que vinieron con el estallido social. Este año, durante la segunda semana de marzo, al menos una decena de empresas -entre ellas Grupo DF- decidió adoptar esta medida luego de que el gobierno decretara la entrada a fase 4, la más avanzada de propagación del nuevo coronavirus (Covid-19).

Y aunque todavía no hay datos oficiales respecto a la implementación en todo el país, los sondeos de Randstad indican que el 72% de las empresas se encontraba bajo esta modalidad días antes de que se promulgara la Ley de Teletrabajo, que fija las reglas en este ámbito, abarcando el derecho a desconexión, fiscalización del lugar de trabajo y accidentes laborales, entre otros puntos.

Temas que abordó el conversatorio "Teletrabajo: oportunidades y desafíos en tiempos de crisis", organizado por Microsoft y Diario Financiero, y que reunió, virtualmente, al director corporativo de Tecnologías de la Universidad Autónoma de Chile, Álvaro Fuentes; al director ejecutivo de Innovacien, David Leal; al gerente de Estrategia de GeoVictoria, Diego López; a Pamela Maldonado, gerente de Experiencia de Servicios y TI de la Mutual de Seguridad, y a los ejecutivos de Microsoft Chile, Francisca Arenas, directora de Marketing y Operaciones, y Marcelo Feldman, director de Customer Success.

Hace ya varios años que Microsoft viene desarrollando protocolos internos de trabajo remoto, los que, además de aplicarlos en medio de la contingencia, hoy permiten que un gran número de personas se mantengan operativas y conectadas a sus funciones laborales desde casa. ¿Cómo? Con Microsoft Teams, herramienta que también hizo posible la realización de este encuentro.

Teams acaba de cumplir tres años y su crecimiento, a juicio de Marcelo Feldman, es un termómetro del contexto actual: "El 11 de marzo teníamos 32 millones de usuarios diarios, y una semana después subimos a 44 millones. Y en China, el uso de Teams como herramienta de colaboración creció 500% desde el 31 de enero, y 200% desde dispositivos móviles".

El conversatorio reunió a los invitados de manera virtual, a través de la herramienta Microsoft Teams.

El despliegue de esta herramienta, en las condiciones actuales, ha significado un gran desafío de ingeniería para la empresa, admitió Feldman, y por estos días se preparan para añadirle nuevas funciones, como el soporte sin conexión y de bajo ancho de banda, la supresión de ruido de fondo en tiempo real, o el soporte de alzar la mano para hablar.

Enfrentar desafíos

Ya no se trata de la tecnología, la inversión, o cuándo empezar a implementarla, opinaron los participantes del conversatorio. El nuevo escenario puso de manifiesto que ahora, uno de los grandes retos es el cambio cultural y la adaptación.

Con este histórico momento, ciertos códigos se verán modificados, como los elementos que intervienen cuando la casa se transforma en oficina. David Leal, de Innovacien, tomó un ejemplo personal para graficarlo.

"Para unirme a este conversatorio tuve que venir al patio de mi casa porque toda mi familia está adentro. Pero en cualquier momento puede llegar uno de los niños a preguntarme algo y voy a tener que hacer una pausa para responderle", dijo. Son escenas que, a su juicio, se podrían ver a menudo y los equipos tendrán que acostumbrarse.

Álvaro Fuentes, de la Universidad Autónoma, puso sobre la mesa el tema de las brechas generacionales y el hecho de que a un segmento de la población le cuesta más que a otros esta conquista del entorno digital. Además, hizo hincapié en que la seguridad es otro de los grandes desafíos que implica el *home office*.

"Las preocupaciones por la ciberseguridad son fuertes en contextos normales de funcionamiento y, en medio de esta pandemia que está impulsando a muchas empresas a migrar las oficinas a las casas, se observa que se ha dado una dinámica de resolver el tema de los accesos, lo que ha obligado a liberar ciertos candados de seguridad", ejemplificó.

Al respecto, Francisca Arenas sostuvo que "para Microsoft, el compromiso con la seguridad y la privacidad siempre fue clave en el diseño de todos los productos. Tanto Teams como Skype son herramientas que cumplen con estándares globales de seguridad. Nuestros datos siempre son de los clientes, nuestro modelo de negocios se basa en la confianza y hoy, cuando el uso de la tecnología crece, es fundamental que las organizaciones estén protegidas".

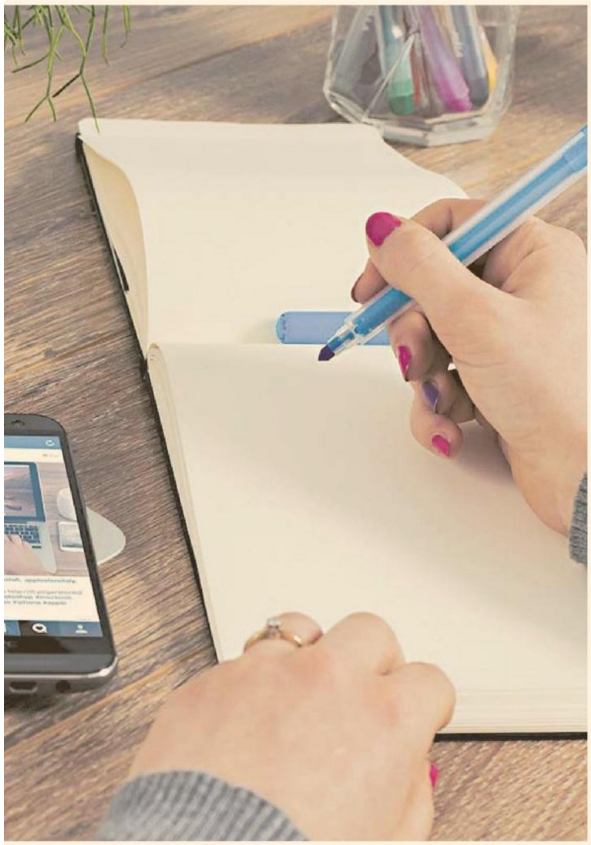
En este tema, Fuentes advirtió que el uso de computadores personales para trabajar abre un "montón de riesgos", añadiendo

LITORALPRESS

Fecha: 08-04-2020
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero
Tipo: Actualidad
Título: OFICINA EN CASA: COMO ABORDAR LAS POTENCIALIDADES DEL TRABAJO A DISTANCIA

Pág. : 21
Cm2: 666,8
VPE: $ 5.908.189

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida



LA EXPERIENCIA DE DISTINTAS ORGANIZACIONES EN TORNO AL TELETRABAJO

"Con el tiempo, entendimos que estas formas de comunicación son una nueva forma de presencialidad, donde podemos ser igual de eficientes", dijo David Leal, director ejectuvio de Innovacien, organización en donde el trabajo remoto es parte de la cotidianeidad.

Sin embargo, acota que de acuerdo con su experiencia, hay algunos miedos que las empresas tienen a la hora de migrar parte o la totalidad de su operación a esta modalidad, y que tienen que ver con formas de hacer las cosas que están muy arraigadas.

"¿Cómo vamos a hacer las reuniones?", se preguntaba Diego López, gerente de Estrategia de GeoVictoria, cuando, producto de la pandemia, debieron optar por el teletrabajo, por ejemplo.

En la Universidad Autónoma, donde a pesar de llevar un par de años incorporando herramientas de trabajo remoto, debieron abocarse a una "transformación digital en modalidad de shock", describe Álvaro Fuentes, director corporativo de Tecnologías de la universidad. Rápidamente, dice, debieron capacitar a 1.600 profesores a través de una transmisión "en vivo" para luego dar clases via videoconferencia a los alumnos, que completaron 16 mil usuarios activos el primer dia. "Debimos resolver desafíos técnicos, académicos y de capacitación, pero funcionó", confesó.

En la Mutual de Seguridad, donde cuentan con un programa de transformación digital hace dos años, profundizaron el teletrabajo luego del estallido social de octubre. "Desde entonces, hemos aumentado en 400% el uso de herramientas de telepresencia, y 1400% desde que partimos el programa", comentó Pamela Maldonado, gerente de Experiencia de Servicio y TI de la Mutual de Seguridad. "Nuestros colaboradores fueron descubriendo que, vía remota, podían hacer lo mismo o más", añadió.

Diego López, de GeoVictoria, cree que a pesar de que "nadie estaba muy preparado", hoy existe la tecnologia suficiente como para poder seguir funcionando en temas administrativos y de gestión, sin importar el lugar físico donde se encuentren los trabajadores y por eso, a su juicio, "el choque no existió" a la hora de reaccionar a la actual emergencia sanitaria.

FRANCISCA ARENAS, DIRECTORA DE MARKETING Y OPERACIONES DE MICROSOFT CHILE

"Es fundamental que las herramientas funcionen, sean efectivas y permitan que la colaboración continúe de buena manera".

ÁLVARO FUENTES, DIRECTOR CORPORATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA

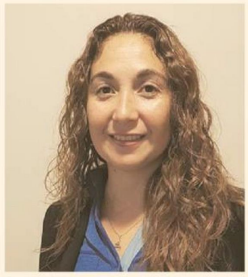
"Es un hecho que a un segmento de la población le cuesta más que a otro esta conquista del entorno digital".

DAVID LEAL, DIRECTOR EJECUTIVO DE INNOVACIEN

"Estas formas de comunicación son una nueva forma de presencialidad, donde podemos ser igual de eficientes".

DIEGO LÓPEZ, GERENTE DE ESTRATEGIA DE GEOVICTORIA

"La pregunta es qué pasará cuando termine el shock del coronavirus y cómo seguiremos funcionando a partir de estos nuevos aprendizajes".



PAMELA MALDONADO, GERENTE DE EXPERIENCIA DE SERVICIOS Y TI DE LA MUTUAL DE SEGURIDAD

"Es una oportunidad para aprovechar y ver cómo maximizamos la productividad, la colaboración y el bienestar".

MARCELO FELDMAN, DIRECTOR DE CUSTOMER SUCCESS DE MICROSOFT CHILE

"El 11 de marzo teníamos aproximadamente 32 millones de usuarios diarios (en Microsoft Teams), y a la semana siguiente subimos a 44 millones".

que si bien la nueva ley pretende resolver esa problemática, también es necesario implementar políticas tecnológicas "que no siempre son bien recibidas por los usuarios".

Para Fuentes, la nueva norma aborda lo necesario, pero es ambigua en algunos casos. "Por ejemplo, que estipule 12 horas de desconexión da la sensación de que se está ampliando la jornada de trabajo a 12 horas", subrayó.

Leal añadió que, a largo plazo, la Ley de Teletrabajo será un instrumento insuficiente, que obligará a reformar otras leyes y procesos. Pamela Maldonado, de la Mutual de Seguridad, coincidió en ese punto, pero destacó que al final, la ley llega como un paraguas para proteger a ambas partes: "Es una oportunidad para ver cómo maximizamos la productividad, la colaboración y el bienestar".

Frente a la contingencia, Diego López, de GeoVictoria, consideró que el teletrabajo se ha implementado bien donde se requiere, al tiempo que abre oportunidades para redefinir procesos en otros rubros donde su masificación hoy no se ve tan clara. A su juicio, la pregunta que hay que hacer no es cómo se ve el panorama a futuro, porque ese futuro del trabajo que durante tantos años predijeron las consultoras y organizaciones internacionales, ya llegó: "La pregunta es qué pasará cuando termine el *shock* del coronavirus y cómo seguiremos funcionando, a partir de estos nuevos aprendizajes".