

Retos de una tecnología responsable

DOI: 10.29236/sistemas.n162a3

Concepto de Luisa Esguerra Laserna sobre el ambiente laboral del momento, generador de un nuevo contrato social.

Sara Gallardo M.

Como encargada de liderar la estrategia de productos de seguridad y productividad en Microsoft Colombia, Luisa Esguerra Laserna aporta sus diecisiete años de recorrido en la industria de tecnología, sumados al acompañamiento de múltiples estrategias de transformación digital en distintas firmas de Latinoamérica.

La apretada agenda diaria no la distrae en su tiempo libre de la familia, lecturas y los amigos. “Definitivamente el mundo en que vivimos cambió para siempre en los últimos dos años; la forma en que trabajábamos cambió, la forma en que es-

tudiaban nuestros hijos cambió, la manera como tenemos que atender a los clientes cambió. La línea entre lo personal y lo laboral va desapareciendo a pasos agigantados y hemos aprendido a valorar las cosas pequeñas y las que considerábamos ya finalizadas”, no duda en afirmar.

Antes de atender el primer asunto sobre el tema objetivo de la entrevista, agregó: “Esto indudablemente ha hecho que la humanidad se vea enfrentada a una generación nueva que tuvo que salir de las aulas para compartir con sus padres, dándonos una lección de resi-



liencia que seguramente le está dando cabida a muchas habilidades blandas que deben ser potenciadas por la tecnología; vienen retos para combinar todo esto en un entorno hiperconectado con una tecnología responsable”.

Revista Sistemas: *¿Cómo define el trabajo remoto?*

Luisa Esguerra Laserna: El trabajo remoto se define como el desarrollo de una función desde una locación diferente a la oficina y la sede de la organización; se realiza utilizando tecnologías de información para ejecutar con éxito los proyectos y tareas diarias.

RS: *¿Qué ha representado para las organizaciones la integración*

de la modalidad de trabajo remoto, desde la perspectiva de la cultura laboral, los procesos, y la comunicación?

LEL: Durante la pandemia hubo una muy evidente aceleración en la transformación digital en todos los sectores. En momentos en los cuales todo paró y teníamos tantas limitaciones, la tecnología nos permitió seguir operando, trabajando, aprendiendo, comprando y vendiendo. La tecnología nos facilitó seguir en los trámites con el Estado, atendiendo la salud y nos aseguró seguir conectados con nuestros seres queridos. Esta aceleración no fue cosa de un momento, llegó para quedarse porque muchas organizaciones vieron en la tecnología el potencial para crear

nuevos modelos de negocio, abrir mercados, conectar con clientes, mejorar procesos y bajar costos.

Durante esta etapa retadora hemos trabajado de la mano de los clientes, ayudándoles a adaptarse, reaccionar y reinventarse, para mantener sus operaciones y mejorar procesos en un mundo donde ya todo es remoto. Los hemos acompañado a reimaginar desde el trabajo en equipo hasta el aprendizaje, las ventas o el servicio al cliente, la gestión de la infraestructura crítica de nube y la seguridad.

Hoy la transformación digital ya no se ve como una opción, sino como un imperativo de negocio y es el factor que permite mantenerse competitivos en un mundo cada vez más digital y más global.

Esta transformación veloz por supuesto ha implicado que debemos adaptarnos y ajustarnos. Estos dos últimos años han sido un período de adaptación y aprendizaje para todos. Nadie estaba preparado para esa velocidad de cambio. Las organizaciones tuvieron que atender sus operaciones de manera remota de un día para otro y eso implicó, no sólo llevarse el computador a casa, fue una transformación profunda de procesos, cultura y comunicaciones digitales que obligaron a las personas a ejecutar tareas diarias de manera autónoma, alineada con las labores del hogar y no menor, con sus hijos estudiando de forma remota.

Los gerentes estuvieron muy orientados a mantener sus negocios operando, esto implicó en primera instancia un crecimiento de la productividad con reuniones virtuales, un aumento exponencial en los correos electrónicos, los mensajes instantáneos, alargamos las jornadas laborales. Fue un gran experimento global y todos aprendimos sobre la marcha. Seis meses después, ya comenzamos a ver fatiga digital, una fuerza laboral agotada por la intensidad de horarios y por la falta de límites entre la vida personal y la profesional. Paradójicamente vimos un proceso de desconexión de las personas en este mundo hiperconectado. Todos estos efectos dieron un campanazo de alerta y se hizo evidente que todos debíamos invertir en generar soluciones y prácticas que promovieran el bienestar, el balance entre la vida personal y el trabajo. También puso la creatividad a trabajar para crear nuevos modelos encaminados a preservar la cultura, el aprendizaje, el bienestar y la cohesión de la organización.

Nuestro “Work Trend Index” de 20-21, estudio que le toma el pulso a las tendencias del trabajo a nivel global, nos demostró que estamos ante una paradoja: el 70% de las personas quieren conservar los beneficios del trabajo remoto y, al mismo tiempo, el 65% quiere retomar el contacto físico. En Colombia, una encuesta que realizamos en 2021 nos mostró que el 54% de las empresas (pymes) definen como el

principal efecto del trabajo remoto, la mejora en la calidad de vida de los empleados, seguido por el perfeccionamiento de los hábitos como la puntualidad y la eficiencia de las reuniones (50%), así como la colaboración entre equipos y colegas (49%).

Enviar a todos a la casa fue un catalizador para que las personas reexaminaran su relación con el trabajo, lo que resultó en cambios profundos y estructurales en las expectativas de los empleados. A medida que ellos aprendieron a trabajar de manera diferente en los últimos 22 meses, están repensando no solo cómo, cuándo y dónde trabajan, sino por qué. Está surgiendo una nueva relación entre empleador y empleados, en otras palabras, un nuevo contrato social.

Hemos visto surgir un modelo completamente nuevo de trabajo híbrido y flexible. Resolver esta paradoja del trabajo híbrido, que conserve los beneficios del trabajo remoto y las ventajas de la flexibilidad, es de la mayor importancia, pues las personas ya no quieren ir a una oficina de nueve de la mañana a cinco de la tarde. Se demostraron a sí mismas que pueden tener mucha eficiencia con más autonomía y una mejor calidad de vida.

No es poca cosa. Hay una crisis global de mano de obra y solamente en noviembre, 4.5 millones de trabajadores dejaron sus empleos en Estados Unidos. Este fenómeno

bautizado como “la Gran Renuncia” ha revelado que los empleados ya no sólo se preguntan cómo y dónde trabajan, sino para qué lo hacen.

Resolver esas nuevas expectativas de manera satisfactoria será crítico, a la hora de atraer y retener talento en momentos en los cuales es el bien más apreciado y más escaso.

RS: ¿Cómo ha contribuido la tecnología al desarrollo y mantenimiento de las operaciones en el marco del trabajo remoto?

LEL: La tecnología ha sido clave, para la adaptación a este nuevo entorno. Vimos un incremento del 50% de los usuarios conectados a nuestra plataforma de videoconferencias *Microsoft Teams*, 270 millones de usuarios únicos mensuales a nivel global. El tiempo semanal en reuniones de *Teams* aumentó en 148% y, entre febrero de 2020 y febrero de 2021, observamos un aumento de correos electrónicos en nuestras plataformas de 40.6 billones de *mails*. Vimos cómo las organizaciones desplegaban escritorios virtuales, cómo adoptaban velozmente soluciones en la nube para que el trabajo estuviera donde estaban las personas.

Con tecnología vimos transformaciones impresionantes en diferentes sectores y empresas.

En septiembre de 2020, el sector bancario tuvo una evolución repre-

sentada en 31,6 millones de adultos con al menos un producto de depósito o crédito. Esto es, 2.2 millones de adultos accediendo por primera vez a los servicios del sistema financiero y en su mayoría accediendo a través de plataformas digitales.

La Universidad Minuto de Dios –Uniminuto– adoptó soluciones de colaboración a distancia para sus 100.000 estudiantes y, con impresionante adaptación tecnológica, creó en medio de la pandemia, el *Centro Progresá Virtual*, una plataforma que facilita el acceso a oportunidades de empleo y la oferta de tutores y mentores para los emprendedores de la comunidad estudiantil.

El Departamento de Prosperidad Social, por ejemplo, depuró y consolidó 75 bases de datos dispersas de todos los programas de asistencia a la población vulnerable, para llegar realmente a quienes más lo necesitaban. Logró atender 13.5 millones de ciudadanos en el 2020 durante la emergencia sanitaria y llegar a quienes más lo necesitaban.

ProColombia tuvo que adaptarse velozmente para reemplazar su ronda de negocios en marzo de 2020. En cuestión de días migraron su gran evento anual de atracción de inversiones hacia el espacio virtual y lograron crear un *marketplace* para más de 900 productores nacionales, que conectaron con

más de 400 compradores de todo el mundo. En un período de dos semanas, las ventas superaron los 83 millones de dólares.

El Sistema Judicial también se transformó gracias a las audiencias virtuales que han resultado ser muy beneficiosas para la agilidad de los procesos, inclusive después de terminadas las restricciones. Vimos también surgir la primera notaría de Colombia ciento por ciento digital y el primer matrimonio remoto.

La red hospitalaria Méderi, una de las más grandes del país, aceleró su transformación digital para seguir atendiendo y cuidando la salud de sus miles de pacientes, a través de consultas virtuales y el seguimiento remoto de sus tratamientos. Igual sucedió con la Fundación Santa Fe de Bogotá.

Pero no todos tuvimos ese privilegio de poder trabajar desde la casa. Los trabajadores esenciales y las personas que tuvieron que seguir presencialmente en sus labores, también vieron transformaciones.

Nuestra última edición del *Work Trend Index*, publicada en enero y que se concentró en los trabajadores de primera línea, demostró cómo los beneficios de la tecnología no llegaron sólo a quienes pudieron trabajar remotamente. Los empleados presenciales tienen gran optimismo en torno a la tecnología: el 63% de los trabajadores de primera línea se sienten entusiasmados por

las oportunidades laborales que genera la tecnología, mientras que la tecnología ocupa el tercer lugar en la lista de factores que los trabajadores aseguran podrían ayudar a reducir el estrés relacionado con el lugar de trabajo. Gracias a la investigación, las empresas están recibiendo una señal clara sobre la oportunidad de alinear los resultados comerciales con el bienestar y el crecimiento de los empleados y es alentador ver que la tecnología puede ayudar.

Nos encargamos desde el inicio de la pandemia a empoderar a los trabajadores de la mano de nuestros socios estratégicos, equipamos a los trabajadores con herramientas que les permiten mantenerse conectados con sus equipos y con el liderazgo de la compañía mientras se concentran en el cliente o las labores del momento. La tecnología ha modernizado los flujos de trabajo y optimizado el rendimiento en el trabajo, así como la cultura y comunicación en el lugar de trabajo. Tecnologías como *Microsoft Viva* pueden desempeñar un papel fundamental para cerrar esa brecha cultural y de comunicación, pues permiten que los líderes compartan mensajes, actualizaciones de la empresa y felicitaciones a la primera línea, al tiempo que habilita a estos trabajadores para compartir pensamientos e ideas. Así mismo, los trabajadores pueden acceder con facilidad a recursos y acciones importantes de la empresa en un solo lugar.

RS: ¿Cuál es el monto de las inversiones realizadas al respecto?

LEL: A lo largo de los años, la compañía ha invertido más del 60 % de sus ingresos en investigación y desarrollo y eso ha permitido dar vida a sus diferentes innovaciones.

Durante estos meses de pandemia nos hemos enfocado en las inversiones para mejorar la experiencia de la nueva realidad de trabajo remoto e híbrido. Con base en nuestra experiencia, las reuniones híbridas son fundamentales para construir una cultura laboral exitosa y, cuando se llevan a cabo de manera correcta, ayudan a que todos se sientan incluidos y proporcionan el ambiente y las herramientas para una mejor conexión, colaboración y productividad. Antes del COVID ya habíamos hablado sobre el teletrabajo, pero con la pandemia y el número de personas en aumento interactuando con nuestras herramientas de trabajo como Teams, invertimos para desarrollar e integrar 178 nuevas funcionalidades para apoyar a nuestros usuarios.

A finales de 2021 anunciamos innovaciones para reuniones híbridas más inclusivas y herramientas para el desarrollo de habilidades en LinkedIn. Entre ellas se destacaron las cámaras inteligentes, el modo acompañante en *Teams móvil*, nuevas características en *Outlook*, la experiencia de escritorio compartido, *Cameo*, una nueva experiencia en *PowerPoint*, el Asesor del pre-

sentador en *Microsoft Teams*, nuevas correcciones de iluminación automáticas, el nuevo *Logi Dock* y la versión preliminar pública de la aplicación móvil *Microsoft Viva Connections*.

Sin duda, una de las mayores áreas de inversión de la compañía ha sido la seguridad, pues en este mundo en el que la tecnología nos presentó tantas oportunidades de aprender, trabajar, comprar, y multiplicar nuestras interacciones en el espacio digital, también aumentó la superficie de riesgo de un ataque malicioso. Por eso cuadruplicamos nuestra inversión, que en cinco años llegará a 20 billones de dólares, para asegurar que la información esté protegida y que nuestros clientes tengan una tecnología segura por diseño, además de que los sistemas de monitoreo y control, que analizan al día ocho trillones de señales, puedan ayudarles a detectar, reaccionar y recuperarse ante los riesgos. También dedicamos grandes recursos a la capacitación, pues la seguridad de los procesos y las herramientas no bastan, necesitamos que las personas de las organizaciones jueguen un papel activo en la protección del activo más importante del negocio: la información.

RS: *Desde el punto de la seguridad y el control de la organización, ¿se han visto afectados? En ¿cuáles aspectos?*

LEL: La creciente prevalencia de servicios basados en la nube, com-

putación móvil, Internet de las cosas (IoT) y "traiga su propio dispositivo" (BYOD) en entornos de trabajo híbridos ha cambiado el panorama tecnológico para las empresas. Las arquitecturas de seguridad basadas en firewalls de red y redes privadas virtuales (VPN) para aislar y restringir el acceso a los recursos y servicios de tecnología corporativa, ya no son suficientes para una fuerza laboral que requiere regularmente acceso a aplicaciones y recursos que existen más allá de los límites tradicionales de la red corporativa.

Por todas estas razones, promovemos un modelo de seguridad que llamamos Confianza Cero: desconfía siempre, asume siempre una vulnerabilidad y verifica en toda ocasión. Se trata de una postura de seguridad basada en la prevención, dando accesos adecuados a cada trabajador para su rol dentro de la compañía, motivando una cultura interna de ciberseguridad, pero al mismo tiempo, monitoreando y detectando tempranamente amenazas que puedan poner en peligro los sistemas o la información de nuestros clientes.

Pero no menor, con la fatiga digital también vemos trabajadores cansados o distraídos que pueden cometer errores, que comprometen la seguridad, así que la postura de asumir la brecha y los errores involuntarios que pueden pasar, es la clave para que todo esto lo podamos abordar de manera segura.

RS: *¿La información ha sido afectada? De ser así ¿qué medidas tomaron al respecto?*

LEL: A medida que las interacciones digitales y la dispersión de la fuerza de trabajo han aumentado, también lo ha hecho la superficie de riesgo para las organizaciones.

Los atacantes comprenden el valor de la información en la era donde la data es el nuevo petróleo, y por ello han aumentado sus ataques y la sofisticación de los mismos. Cada segundo, Microsoft detecta 57 intentos de vulneración de contraseñas y las vulneraciones de datos pueden generarles un altísimo costo a las empresas; se calcula que el costo promedio de uno de estos es de 3.9 millones de dólares, mientras que el tiempo que puede demorar una organización en detectar una vulneración de su seguridad, puede tomar más de 50 días.

Según un reciente reporte de ciberseguridad, publicado hace solo unos días, observamos que las identidades continúan siendo los principales objetivos de los atacantes para llegar a infraestructura crítica y a los datos.

La identidad es el nuevo campo de batalla, y la mayoría no está protegida contra los ataques: identificamos 83 millones de estos ataques en poco más de un mes. *Microsoft Defender for Endpoint* bloqueó más de nueve mil 600 millones de amenazas de *malware* dirigidas a dis-

positivos de clientes empresariales y consumidores, entre enero y diciembre de 2021. Detectamos y bloqueamos más de 25 mil 600 millones intentos de secuestro de cuentas de clientes empresariales a partir de contraseñas robadas mediante fuerza bruta, entre enero y diciembre de 2021. Así mismo, amenazas de correo electrónico y *Microsoft Defender para Office 365* bloqueó más de 35 mil 700 millones de correos electrónicos maliciosos y de *phishing* dirigidos a clientes empresariales y consumidores, entre enero y diciembre de 2021.

RS: *Con relación al recurso humano, ¿fue necesario que los colaboradores desarrollaran capacidades especiales? ¿cuáles?*

LEL: Si. Este ha sido un punto fundamental para robustecer nuestra cultura. Entrenamiento a todo nivel, a los colaboradores para poder tener una orientación a resultados, desarrollar reuniones efectivas y colaborar de manera eficiente. Por otra parte, hemos desarrollado entrenamientos para *managers* orientados a trabajar de manera empática con sus equipos y a habilitar mecanismos de retroalimentación constante. En nuestras áreas de recursos humanos hemos reaprendido y desarrollado nuevas herramientas para apoyar el bienestar de los colaboradores y activado la escucha permanente.

Hoy somos capaces de apoyar proyectos personales, comunitarios,

ampliar nuestros beneficios y permitir que cualquier empleado pueda obtener las bondades del trabajo híbrido flexible. Como todas las organizaciones, seguimos aprendiendo y mejorando para adaptarnos a la nueva realidad híbrida.

RS: *¿Cómo garantizaron la continuidad de la operación, la gestión del conocimiento, además de la integración social con sus compañeros?*

LEL: Estar del lado de nuestros clientes, las empresas, las personas y los colaboradores ha sido una de las tareas más importantes que hemos tenido durante este tiempo.

Garantizar la gestión del conocimiento a través del seguimiento, planificación y análisis de negocios, formación y administración de los trabajadores y gestión mejorada de proyectos, se ha convertido en uno de nuestros grandes logros para acompañar el proceso de transformación tecnológica.

Aprendemos todos los días de las diferentes culturas organizacionales, esto nos ha dado la oportunidad de crear y mejorar nuestras herramientas para que la integración de todos sea efectiva y real, para crear una cultura corporativa sólida y para satisfacer las necesidades de miles de empleados que anhelan la flexibilidad y requieren, al mismo tiempo, garantizar la comunidad, la conexión y el alineamiento con los propósitos de la compañía.

RS: *¿En qué aspectos cifra la diferencia entre las dos modalidades de trabajo?*

LEL: Definitivamente el trabajo presencial tiene muchas ventajas, como también lo tiene el trabajo remoto. Hoy en día nos enfrentamos a la paradoja del trabajo híbrido: cómo, cuándo, dónde y por qué trabajamos.

Esta es la disrupción que nos trae el trabajo híbrido y se trata de usar lo mejor de estos dos mundos. La combinación armónica entre el trabajo presencial y el trabajo remoto, permiten al individuo tener una flexibilidad para decidir cuándo y dónde trabaja. En otras palabras, es la tendencia laboral del futuro.

RS: *¿En cuál de las áreas de la organización hubo algún impacto, ¿en qué sentido?*

LEL: A pesar de que llevábamos ya un tiempo teletrabajando, la combinación de asistir a la oficina, visitar al cliente, ir a eventos, entre otras, les daba un buen balance a las áreas frente al cliente. Al tener que hacer todo esto en forma remota tuvimos que adaptarnos; es más, aún seguimos aprendiendo, pues ahora estamos en un momento que representa otro cambio cultural, el regreso a las oficinas y aulas en un ambiente híbrido para nosotros y para nuestros clientes.

RS: *En cifras ¿cómo son el antes y el después de pandemia?*

LEL: Hace cinco años, de cada 100 dólares que nuestros clientes invertían, 45 correspondían a servicios en la nube. Hoy son 80 y seguimos creciendo. Pasamos de 40 millones de usuarios de *Teams* al inicio de la pandemia, a tener 270 millones de usuarios mensuales. *Windows* ya cuenta con 1.4 billones de clientes. Seguimos viendo un fuerte uso en nuestros servicios cognitivos, con más de 30 millones de horas de voz transcritas el trimestre pasado, casi dos veces más

en comparación con el año pasado. Los ingresos de nuestro negocio de seguridad superaron los 15 mil millones de pesos en los últimos 12 meses, un aumento de casi el 45% año tras año. El número de clientes que utilizan nuestras soluciones de seguridad avanzadas se aceleró este trimestre a más de 715.000. Más de la mitad tiene cuatro o más cargas de trabajo, un 75% más año tras año, lo que subraya nuestra diferencia de extremo a extremo. 🌐

Sara Gallardo M. Periodista comunicadora, universidad Jorge Tadeo Lozano. Ha sido directora de las revistas *Uno y Cero*, *Gestión empresarial* y *Acuc Noticias*. Editora de *Aló Computadores* del diario *El Tiempo*. Redactora en las revistas *Cambio 16*, *Cambio* y *Clase Empresarial*. Coautora del libro "Lo que cuesta el abuso del poder". Ha sido corresponsal de la revista *Infochannel* de México; de los diarios *La Prensa* de Panamá y *La Prensa Gráfica* de El Salvador y corresponsal de la revista *IN* de Lanchile e investigadora en publicaciones culturales. Se ha desempeñado también como gerente de Comunicaciones y Servicio al Comensal en *Inmaculada Guadalupe y amigos en Cía. S.A.* (*Andrés Carne de Res*) y editora de *Alfaomega Colombiana S.A.* En la actualidad es asesora en escritura y producción de libros y editora de esta revista.