

# Coronavirus: cómo afrontan las empresas la «nueva normalidad»

02/05/2020

Que la irrupción del Covid-19 cambió de manera dramática y rotunda nuestras vidas no hay dudas: el confinamiento, el uso de barbijos, los distancia social, los cumpleaños por WhatsApp y otras novedades introducidas por el cisne negro eran impensadas tres meses atrás. Y no solo las personas debieron ajustarse a las restricciones sino también las empresas, que tuvieron que ajustarse para llegar con vida al levantamiento de persianas. Expertos en tecnología señalaron que algunas pymes son las que corren más riesgos para hacer frente a las modificaciones.

«Estamos frente a una nueva normalidad. Y los nerds fuimos los encargados de salvar a la sociedad», aseguró un poco en broma y bastante en serio Fabián Díaz Segovia, CTO de Nubiral, empresa que provee servicios tecnológicos a otras compañías. «Los primeros diez días de la pandemia teníamos a decenas de clientes llamando porque se les caían las redes y no podían trabajar, y ahí estuvimos los nerds trabajando sábado y domingo, desde casa, para que la cosa siga funcionando», explicó.

Informe másPara el Gobierno, «es difícil pronosticar cuándo se normalizará la actividad económica»

Díaz Segovia afirmó que, de los sectores a los cuales proveen de soporte tecnológico, las mayores necesidades llegaron desde el streaming y el e-commerce. «Una empresa que provee servicio de video on demand tuvo un incremento del 45% en el alquiler de películas y tuvimos que atender esa demanda para que no se les caiga el sistema. Por otra parte, brindamos soporte a empresas de retail que no le daban tanta importancia al

online, porque representaba tan solo el 10% o 15% de sus ventas y de repente el canal físico se les desplomó a 0 y se vieron obligados a hacer más elásticos los medios digitales».

Además, el CTO de Nubiral afirmó: «Hay más empresas que nos consultan cómo hacer uso de los datos para tomar mejores decisiones y eso indica que es un buen momento para evangelizar al respecto, ya que las situaciones extremas llevan a la gente a cambiar». A modo de ejemplo, señaló: «Incluso, dentro de las compañías más modernas hay sectores atrasados, como administración, contabilidad o recursos humanos, que siguen requiriendo varias firmas y aprobaciones físicas para los procesos. Pero hoy se están manejando con videollamadas y les sacan fotos a los cheques y los suben a los bancos, cuando antes mandaban un cadete para eso. Y lo mejor es que el cadete se encargue de trabajos más importantes y que la tecnología se utilice para lo repetitivo».

Respecto del intempestivo cambio de paradigmas, el docente del Programa Ejecutivo de Transformación Digital del ITBA, Marcelo Granieri, consideró: «Las empresas que ya venían con una transformación avanzada, como es el caso de los bancos privados, que tienen sistemas preparados para el home office, el proceso de adaptación fue más fácil. También para las nativas digitales». Asimismo, advirtió: «En el sector pyme, las empresas más chicas y rezagadas en el proceso de transformación la van a tener difícil, porque son además las que tienen menor cash flow y espalda financiera para afrontar el desplome de actividad».

En cuanto a los casos virtuosos de uso de tecnología que se observaron por estos días, Granieri se refirió a pequeños ejemplos. «Días atrás, la compañía digital por la que tengo asegurado mi auto me envió un mensaje consultando si quería ver un médico online, algo que demuestra la habilidad de una organización para ofrecerte lo que necesitás en un momento de crisis y eso deja un buen recuerdo en la memoria del usuario. También me resultó interesante el agrupamiento de locales de

barrio que, a través de apps, empezaron ofrecer sus productos por canales online y a admitir medios de pago electrónico”.

El especialista en sistemas también destacó la rápida adaptación de escuelas y universidades a la modalidad online para impartir clases, pero se refirió a uno de las necesidades que dejó en evidencia la pandemia: “Volvió a quedar en claro que es imprescindible avanzar en materia de educación digital y financiera”. Precisamente, Granieri conoce al dedillo este último sector, ya que se desempeña en uno de los principales bancos internacionales que operan en la Argentina. A modo de mirar lo que puede venirse, explicó: “En China los bancos son empresas de tecnología con servicios financieros”.

El home office

Uno de los términos que más se ha idealizado por estos días es el del teletrabajo, por un lado, porque permitió que las organizaciones sigan operando y, por otro, porque a más de uno se le disparó la idea de poder continuar esta modalidad una vez levantada la cuarentena. Sin embargo, desde hace tiempo, la economista e investigadora de la Universidad de Tres de Febrero Sofía Scasserra viene explicando que a esta modalidad es necesario aplicarle cierto marco normativo para que sea aceptable. “Hoy no estamos teletrabajando, estamos trabajando, como podemos, en un contexto de crisis, desde nuestras casas. Para que esto sea llamado teletrabajo, con todas la de la ley y con todo lo que uno piensa de un empleo decente, hay que empezar a hablar de nuevos derechos laborales o de nuevas reglamentaciones que se empiezan a necesitar y que esto no sea trabajar como puedo, a los ponchazos, desde casa”, indicó recientemente en una entrevista radial concedida a FM Metro.

Fuente: *Ámbito*