



Jueves, 17 de septiembre de 2020 | 21:15

## Las fórmulas de la industria financiera local para operar bajo el covid-19

Apuntan a una consolidación del teletrabajo y a estrategias flexibles con sus colaboradores para el retorno a las oficinas.

[f](#) [t](#) [in](#) CompartirA<sup>-</sup> A<sup>+</sup> Imprimir Enviar**Francisca Acevedo**

Periodista de El Mercurio Inversiones

La industria financiera global se enfrenta a cambios relevantes en la forma en que sus equipos se vinculan con el trabajo. Mientras Deutsche Bank dijo esta semana a sus trabajadores de Nueva York que podían esperar hasta mediados de 2021 para volver al trabajo presencial, JP Morgan Chase instruyó a sus empleados senior de ventas y operadores de *trading* para que vuelvan a las oficinas el 21 de septiembre. BlackRock, el mayor administrador de activos del mundo, reconoció que puede que **nunca vuelva 100% a la oficina**.

La decisión no es obvia. Pocos días después de la instrucción de JP Morgan Chase, el banco tuvo que enviar a sus casas a un grupo de trabajadores por un caso positivo de covid-19. Lo mismo ocurrió en la sede de Barclay's en Londres a principios de septiembre.

“Un contagio de covid en la oficina puede tener consecuencias muy graves aunque sea por un día”, dice Germán Guerrero, socio fundador de MBI Inversiones. En la industria financiera “dadas sus regulaciones, requerimientos inmediatos de clientes, no se puede fallar o decir estaremos cerrados una semana por covid. Por otro lado, es un trabajo que, en general, se puede hacer muy bien como teletrabajo. Por lo tanto, la relación riesgo beneficio de una vuelta muy acelerada a la oficina es muy mala”, señala. En el caso de MBI, entre el 25% y el 30% de los trabajadores han vuelto a las oficinas.

“La modalidad combinada presencial y de trabajo remoto es parte de la Agenda de Flexibilidad de Banco BICE, y seguirá siendo parte de nuestra forma de trabajar post pandemia”, dice Ginny Walker, gerente corporativa de personas y desarrollo humano de la firma. “Hemos podido ver con satisfacción la capacidad adaptativa de nuestro equipo y la efectividad en la integración de nuevas herramientas y modalidades de trabajo”.

Con Chile situado como el sexto país con más casos de coronavirus por cada 100.000 habitantes del mundo, la industria financiera local se debate entre la cautela y las estrategias de retorno flexibles y consensuadas con sus colaboradores para operar. Varias compañías dicen que mantendrán elementos del teletrabajo tras la pandemia.

Itaú fue de los primeros en anunciar públicamente en Chile el lanzamiento de su estrategia *remote first*. “Iremos hacia una modalidad de trabajo que incorporará lo remoto de manera permanente y preferencial, para ser una empresa conectada con un mundo que cambió y que evoluciona. En los próximos meses estaremos focalizados en adecuar nuestros espacios de trabajo, nuestra tecnología y nuestras prácticas”, dijo Gabriel Moura, CEO de Itaú. Aseguraron que mantendrán la modalidad de teletrabajo actual hasta enero de 2021.

Otras compañías ya han comenzado el retorno. Desde LarrainVial señalan que han “implementado un plan de reintegro paulatino a las oficinas con la asesoría de expertos en salud, que incluye diversas medidas preventivas para velar por la seguridad de nuestros colaboradores”. El plan, iniciado en agosto, no incluye a personas pertenecientes a grupos de riesgo, o al cuidado de ellos, y considera el regreso, al mes de septiembre, de hasta un 25% de la dotación total a través de turnos de dos semanas en la oficina y dos semanas en la casa.

A fines de agosto, Scotiabank comenzó a implementar un Plan de Retorno gradual a sus oficinas centrales, dividido en etapas. “Contempla el regreso a los edificios centrales de entre un 20% y 40% de los colaboradores, según la capacidad total del lugar, con sistemas de turnos y horarios diferidos de ingreso y salida y control en flujos de acceso y circulación en las instalaciones, de modo de mantener la distancia social requerida”, señalan.

El banco de capitales canadienses dice que “hace más de cinco años que Scotiabank empezó a instaurar el teletrabajo, por lo que se pudo adaptar rápidamente a esta modalidad, que ya formaba parte de su cultura”. Afirman que “seguirán potenciando la modalidad de trabajo remoto para tener así un sistema mixto, que combine el trabajo remoto con el presencial”.

En la misma línea, desde Santander dicen que uno de sus objetivos es “implementar la flexibilidad laboral, pues queremos que nuestros colaboradores puedan compatibilizar de la mejor manera su vida laboral y personal. Por eso, a nivel local hemos trabajado, desde mucho antes del inicio de la pandemia, en una serie de acciones que van en esta línea”. Citan como ejemplo su programa “horario a tu medida”, que permite a los trabajadores adaptar sus horarios de entrada y salida, manteniendo el total de horas trabajadas.

Actualmente, alrededor del 42% de la dotación total de Santander se encuentra trabajando en forma remota, dada la contingencia sanitaria. “Ya retomamos el retorno gradual de nuestros colaboradores a los edificios corporativos, en forma de turnos y con la dotación mínima en oficinas”, dicen desde la compañía.

En SURA también dicen que sus empleados ya estaban familiarizados con el teletrabajo. “Para nosotros no es algo nuevo, tanto en SURA Asset Management Chile como en AFP Capital hemos estado implementando esa modalidad desde hace más de dos años”, dicen desde el grupo de origen colombiano.

“El 31 de agosto iniciamos un plan piloto, a través del cual distintos colaboradores se inscribieron voluntariamente y ya han regresado a trabajar de forma presencial en el edificio corporativo”, dicen desde SURA. Mantendrían, con todo, elementos del teletrabajo tras la pandemia: “la actual coyuntura nos permitió acelerar un proceso que ya habíamos iniciado”, indican.

En Bice dicen haber diseñado un plan de regreso a las oficinas combinado con teletrabajo en tres etapas. En todas ellas “los equipos se organizan autónomamente para establecer turnos que permitan trabajar en las dos modalidades”, dice Walker, gerente corporativa de personas y desarrollo humano.

Durante la etapa 1, hasta finales de julio, el 70% de los colaboradores se mantuvo en teletrabajo. La etapa 2, que es la actual, contempla un 60% de colaboradores en teletrabajo. En la etapa 3, que proyectan para fines de este año, quieren llegar a un 50% de colaboradores en teletrabajo.

### TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA

Un ejemplo de cómo algunas compañías apuntan a la protección la refleja Scotiabank con el “reembolso de gastos de transporte (vehículos propios y taxis) para personas que vivan en comunas y buses de acercamiento, para disminuir uso de transporte público”. JP Morgan Chase también había adoptado esta medida para evitar que sus empleados en cargos junior se trasladaran en transporte público por Nueva York, pero la semana pasada la revirtió, justo un par de días antes de detectar el caso de coronavirus.

Desde SURA, en este contexto, dicen que “hemos habilitado estacionamientos para que los colaboradores que dispongan de vehículo particular puedan utilizarlo y así evitar el transporte público”.

Varias compañías consultadas por **El Mercurio Inversiones** declaran no haber tenido que hacer grandes intervenciones en sus oficinas. Más bien se ha tratado de implementar ciertas adaptaciones. “No hemos tenido que cambiar ni modificar radicalmente nuestro inmueble, sólo hemos incorporado separadores en aquellos casos donde se pudiera dar un acercamiento mayor a lo establecido por la autoridad sanitaria”, dice Walker, de Bice. “El casino ha dispuesto modalidad de almuerzo solo para llevar, turnos para acceso y distancias mínimas de rotación en su interior”, añade.

“Actualmente se están utilizando solo cuatro pisos del edificio, en los que se cuenta con una política de puntos verdes que indica el distanciamiento en todos los espacios habilitados, como también la delimitación de espacio en sectores de espera”, dicen desde SURA.

“Las oficinas del banco son plantas abiertas, por lo que no ha sido necesario hacer transformaciones estructurales”, afirman en Scotiabank. No obstante, aseguran que ahora “las estaciones de trabajo tienen una distancia de dos metros entre sí. Las áreas comunes, como salas de reuniones y cafetería, se encuentran cerradas y los ascensores y servicios higiénicos tienen una capacidad máxima de ingreso”.