



inmueble, ya que no tienen que proporcionarle un espacio individual a cada empleado. Y no sólo Pacific Bell, sino que en los E.U.A. otras compañías como AT&T, Xerox, American Express y la agencia de publicidad Chiat/Day Inc. han adoptado variaciones de la idea de oficina virtual.

Mientras tanto, se trabaja con más tecnologías para crear ambientes electrónicos que substituyan la cosa real: espacios virtuales de trabajo. En otras palabras, un tipo de videoconferencia: hablar frente a frente con alguien que está del otro lado de la calle o del país. Aunque antiguamente las videoconferencias requerían equipos que costaban cientos de miles de dólares, pronto podrán estar disponibles con dispositivos de computadoras tan asequibles y bien difundidos como los mandos CD-ROM. Otra oficina sobre la frontera electrónica es la pantalla de una computadora de escritorio, en la que se puede electrónicamente revolver hasta encontrar la información, de la misma forma que se busca diariamente en la oficina en las pilas de papeles.

Aunque la tecnología es la clave para la oficina virtual de Rocky Mortensen, esta nueva forma de trabajo depende más de la computadora portátil, del correo de voz y un dispositivo de mensaje (el «beeper»). Mucha gente en el mundo de los negocios tiene herramientas como éstas, pero no tienen una oficina virtual. Lo que VO requiere es una actitud particular hacia el trabajo, dice Larry Nelson, un gerente de ventas regional de Pacific Bell, quien supervisa la oficina que Mortensen trabaja desde afuera, al igual que

Las líneas telefónicas de alta capacidad serán comunes en las videoconferencias. Todo cuanto se necesita es una cámara de TV sobre la computadora.

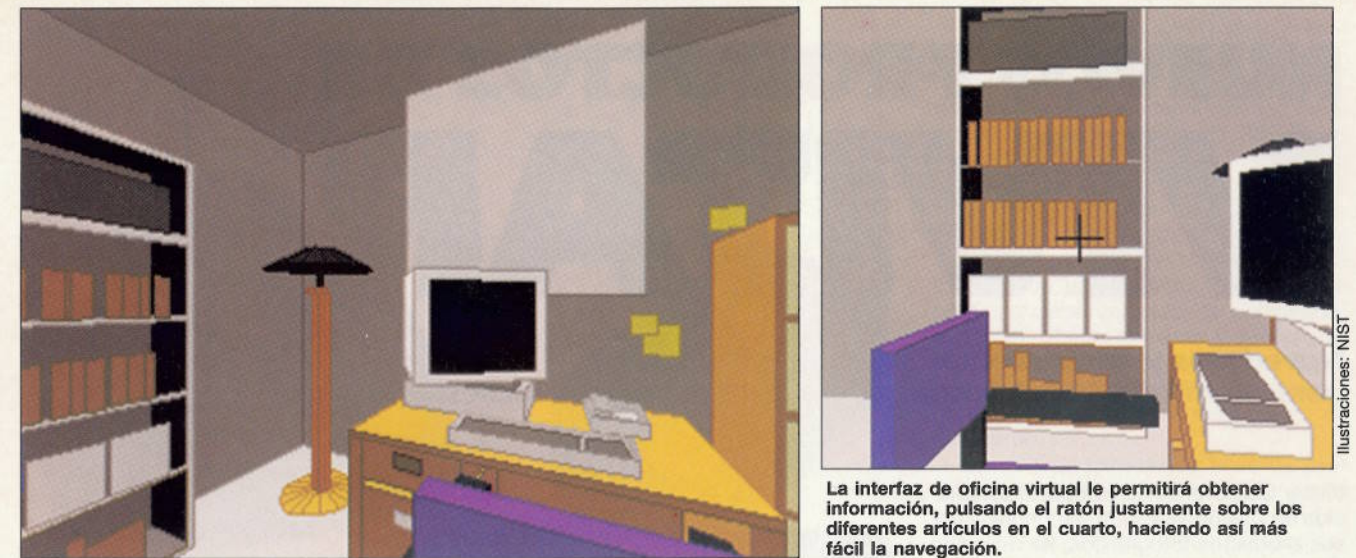
otros dos vendedores, en el área de Los Angeles. Este tipo de arreglo es mejor para los trabajadores que no necesitan las amenidades sociales de estar en una oficina todos los días. Asimismo, los gerentes de estos trabajadores tienen que sentirse cómodos para supervisarlos sin estarlos viendo. «Desde el punto de vista cultural», explica Nelson, «esto realmente representa un cambio».

Los vendedores de AT&T Network Systems, supervisados afuera de una oficina de Nueva York, están menos apegados a la oficina convencional que los vendedores de Pacific Bell. De hecho, 50 vendedores comparten ocho computadoras que han sido separadas para ellos. Y así y todo nunca llenan las facilidades de la oficina, según dice el gerente de planeación de negocios y servicios de AT&T Network Systems, Harold Van Woeart. Van Woeart reconoce que los trabajadores de la oficina virtual pueden experimentar sentimientos de aislamiento. «Este es el porqué», dice él, «necesitan reunirse en una base regular. Es necesario tener eventos formales de empleados», explica él.

Aunque los sentimientos de soledad son de esperar entre los trabajadores de la oficina virtual, no hay regreso a la vieja forma de hacer negocios, dice David House, vicepresidente de los Servicios Relacionados con Viajes de American Express. House, gerente de la fuerza de vendedores que persuade a los negocios

para que acepten la tarjeta de American Express, tiene 120 vendedores trabajando afuera en oficinas virtuales, y tiene planes de convertir otros 230 a este nuevo arreglo. Para hacer más fácil que los empleados utilicen sus hogares como base de operaciones, ellos tienen computadoras portátiles Apple PowerBook, impresoras portátiles, máquinas de fax, teléfonos celulares con un total de 100 minutos al mes y una suma de US\$1.000 para cualquier cosa que sea necesario instalar en la oficina del hogar. A pesar de esos desembolsos, House estima que American Express ahorra más de US\$5.500, que hubiera gastado por empleado cada año en gastos de propiedad inmueble. Y debido a la alta satisfacción de los empleados del sitio de trabajo virtual, House dice: «Si tomara la decisión de regresar a lo antiguo, surgiría un motín».

Mientras que estas compañías y otras, como Xerox, han usado la idea de la oficina virtual para las fuerzas de venta, de la que se espera que esté en la calle la mayor parte del tiempo, la agencia de publicidad Chiat/Day ha adoptado el concepto virtual sin empleomanía particularmente móvil. Comenzando el año pasado en las oficinas de Nueva York y Los Angeles, la compañía eliminó las oficinas personales, de acuerdo con la directora administrativa, Adelaide Horton. Cuando los empleados se presentan en la mañana, ellos van a una tienda de la compañía donde toman un teléfono inalámbrico. Una vez que le alimentan al teléfono el número de su extensión, el sistema de teléfonos inalámbricos de la compañía



La interfaz de oficina virtual le permitirá obtener información, pulsando el ratón justamente sobre los diferentes artículos en el cuarto, haciendo así más fácil la navegación.

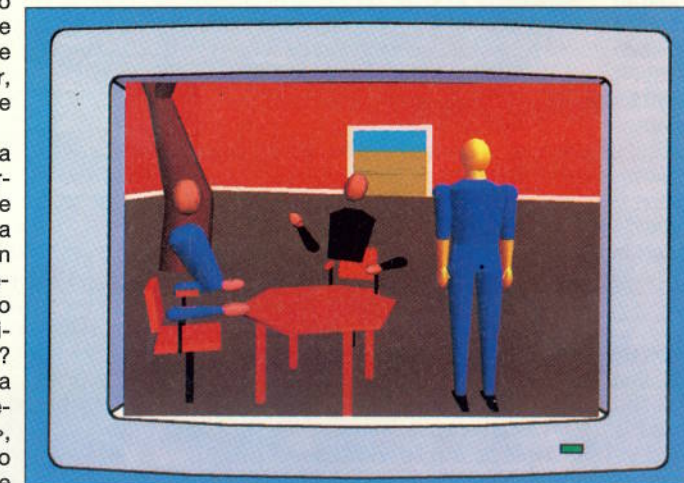
canaliza hacia ellos todas las llamadas que llegan, sin que importe en qué parte del edificio estén. En lugar de trabajar en una oficina individual, ellos pudieran ir a un cuarto dedicado por el negocio a un cliente en particular, a un pequeño cuarto de proyección o a un cuarto de investigación, como a un lugar con dispositivos para la edición, un estudio electrónico o a biblioteca. Ellos se pueden conectar a la red de computadora de Chiat/Day a través de una computadora portátil o una computadora de escritorio en un estudio común. Horton dice que el nuevo arreglo para cada persona se enfoca en esto: «qué es lo que realmente yo tengo que hacer, en lugar de a dónde se supone que vaya».

Pero, ¿no tiene la gente una necesidad específica de personalizar el espacio en donde trabajan, si trabajan en una oficina, y en especial si tienen una profesión creativa? ¿Pueden vivir sin tener un espacio para colocar la foto de la familia, o una pizarras de notas? Todavía tienen su armario y la habilidad de decorar el exterior de su buzón de correo», dice Horton. Pero tal vez esto no sea suficiente. Horton dice que la compañía está desarrollando un espacio de trabajo electrónico, así que cuando los empleados de Chiat/Day se sienten frente a cualquier computadora en el edificio, ellos pueden llamar a una pantalla hecha a la medida, y decorarla justamente del modo que más les guste.

Otro tipo de oficina virtual ha sido desarrollado por un administrador de proyectos en el Instituto Nacional de Normas y Tecnologías (NIST), una agencia del Departamento de Comercio de los E.U.A. En el prototipo desarrollado por Sandy Ressler y otros en NIST, un usuario de computadora navega a través de una oficina proyectada en la pantalla de la computadora, para tener acceso al World

Wide Web, de Internet. Este tipo de organización es muy intuitivo, dice Ressler, porque en la vida real tenemos la tendencia de organizar la información espacialmente. Por ejemplo, dice él, aunque las pilas de papeles llenan toda su oficina: «Se que una pila en particular es más apremiante que las otras».

En una oficina virtual de este tipo, Ressler dice que un trabajador pudiera poner la figura de un dinosaurio en un anaquel de la oficina proyectada en la pantalla. Entonces, cuando se pulsa el



En esta reunión virtual, la gente controla remotamente a los integrantes en la pantalla, usando una chaqueta especial con sensores que transmite los movimientos del cuerpo.

ratón sobre el dinosaurio, le pudiera brindar acceso a un museo electrónico de dinosaurios vía Internet. Una oficina proyectada en la pantalla (completa con imágenes de anaqueles, gavetas y archivos) pudiera ser una mejor guía de información que una lista, porque nuestra memoria de espacios tridimensionales es mucho mejor que nuestra memoria en dos dimensiones.

A medida que las computadoras se vuelven más potentes y cierta tecnología telefónica se esparce más, otro elemento de la vida de los negocios también se vuelve virtual: las reuniones cara a cara.

Para aquéllos que ya tienen una computadora Macintosh o compatible con Windows, el costo de establecerse como una mitad de la conferencia de video puede ser inferior a los US\$3.000. Esto es una hazaña, si se toma en consideración que en 1987 el cuarto de teleconferencias costaba US\$200.000, según John Walsh quien es vicepresidente de planificación y estrategia de Compression Labs, fabricante y agente de mercadeo de los sistemas de videoconferencias.

¿Por qué necesita la gente un sistema de videoconferencia basado en computadora, que le permita intercambiar sus imágenes al igual que sus voces e información? La mayor parte de las personas reúnen más información visualmente, explica Walsh. «Más allá de esto, en una gran cantidad de circunstancias operamos mejor cuando vemos una reacción». Walsh dice que uno de esos casos es el de un corredor de bolsa explicándole alternativas de inversión a un cliente, en una videoconferencia basada en computadora, que le permite al corredor y a su cliente mirar juntos la información en un programa de hoja de datos, a la vez que se miran mutuamente. En este tipo de comunicación, el corredor pudiera discernir con mayor rapidez

cuándo a un cliente le gusta más una alternativa en particular, sencillamente mirando la expresión facial de éste.

Aunque unos miles de dólares tal vez sea pagar demasiado por este privilegio, Walsh predice que por finales de la década de 1990 las computadoras personales serán tan potentes que las videoconferencias pudieran venir de forma integral. El dice que el costo primario se colocará en la computadora.

Para el crecimiento de las videoconferencias es esencial el crecimiento de ISDN

Pase a la página 89