

12 de septiembre de 2016

Entrevista a Laura Muñoz Espiago, Country Manager de SATEC Perú

“La actividad de SATEC en la telesalud de Perú permite la prestación de un servicio médico de calidad a la población que reside en zonas aisladas”.



Laura Muñoz se incorporó en 2011 al Departamento de Desarrollo de Negocio Internacional de SATEC, donde le ofrecieron la oportunidad de hacerse responsable de la apertura de una nueva oficina en Perú. Actualmente, se encarga de la centralización de las operaciones de SATEC para el país

Desde hace cuatro años es Country Manager de SATEC Perú. ¿Cómo valora el papel de SATEC en Perú en relación con otros países?

En Perú hemos hecho una apuesta muy fuerte, lo cual nos ha permitido adquirir experiencia relevante en estos años, y conocer mejor las prácticas locales de hacer negocios. Ha sido un camino largo, donde hemos tenido una evolución progresiva y hemos necesitado de mucha persistencia. Hemos conseguido generar nuevos proyectos para la empresa y posicionarnos en un contexto muy atractivo por las oportunidades de inversión y desarrollo que existen.

La estabilidad socio-política del país, las expectativas de crecimiento y la necesidad de reducir la brecha tecnológica que existe actualmente, son claves fundamentales que favorecen la consolidación de empresas como la nuestra. Además, la trayectoria internacional de la compañía nos ha permitido crear un ecosistema de trabajo abierto, con equipos multidisciplinarios que han aprendido a trabajar en remoto y a colaborar de

forma innovadora, para acceder a mercados muy diferentes al nuestro, con un alto potencial de desarrollo tecnológico.

En Perú, SATEC tiene un papel muy activo en el ámbito de la salud. ¿Podría concretarnos en qué sentido?, ¿qué proyectos han llevado a cabo?

SATEC no concibe la telesalud únicamente como una iniciativa centrada en proyectos de tecnología. La clave del éxito reside en la capacitación a las personas y en la adecuada definición de los procesos que se modelan para la atención. Con este planteamiento, SATEC obtuvo la cofinanciación del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para el desarrollo de servicios de valor agregado en comunicaciones y telemedicina en las zonas rurales.

Viajamos a la región de Ancash, en los Andes peruanos, para colaborar con los doctores en la puesta en marcha de nuestra solución HealthPoint, facilitando la interconexión en tiempo real entre médicos y pacientes para la atención priorizada en pediatría y ginecología. Para ello, hacemos uso de las últimas tecnologías de videoconferencia pero también integramos dispositivos médicos electrónicos que permiten la visualización de imágenes médicas y la colaboración de los profesionales de salud. Con el objetivo de fomentar la sostenibilidad del proyecto, actualmente, hemos incorporado un nivel más de atención especializada con la conexión del Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima.

Otro proyecto que ha resultado fundamental en la consolidación de la estrategia de telesalud en el país, ha sido el desarrollo del Sistema Nacional de Telesalud financiado por el BID a través del Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud (PRONIS) en colaboración con el Ministerio de Salud. SINATEL es la plataforma que registra y procesa la atención en telesalud, que permite la programación de teleconsultas, que gestiona a los especialistas médicos y facilita la atención a pacientes en remoto.

¿Qué beneficios aportan?

El enfoque de SATEC en la telesalud se centra en la prestación de un servicio integral. Es diferencial porque hace posible la prestación de un servicio médico de calidad a la población que reside en zonas aisladas, y permite el ahorro de recursos hospitalarios (mejor aprovechamiento de camas disponibles) y ciudadanos (ahorro de tiempo y costos en el desplazamiento...).

La aplicación de las nuevas tecnologías ha revolucionado el sector, acercando al médico, permitiendo la orientación clínica inmediata y garantizando la accesibilidad de la atención, incluso en las áreas más remotas.

Otro beneficio inmediato es la mejora de la calidad prestacional. Nuestra solución de teleconsulta mejora significativamente la asistencia, poniendo a disposición de los profesionales las técnicas de diagnóstico y tratamiento adecuadas, con los mismos niveles que una atención presencial.

En Perú hemos podido contrastar con experiencias prácticas, el diseño del marco normativo y regulatorio de la telesalud, y hemos consolidado el expertise empresarial, local y regional, para la implementación de una red de telesalud escalable, aprovechando los activos ya existentes.

Finalmente, hemos comprobado que el sistema es aplicable en múltiples escenarios. También resulta útil, por ejemplo, para formación remota de profesionales de salud, formación de salud pública en colegios, en medicina de trabajo, etc.

La actividad de SATEC en Perú también se extiende a otros sectores, ¿podría especificarnos esta idea?

La aplicación de las TIC se ha extendido a todos los ámbitos que vertebran la actividad empresarial. Nuestra compañía ha sabido presentar una apuesta de valor diferenciadora basada en la experiencia internacional, para ofrecer soluciones específicas en los sectores de Telecomunicaciones, Modernización del Estado, eGovernment y Monitoreo ambiental.

Ofrecemos soluciones y servicios en proyectos integrales, que abarcan desde la definición y consultoría de la solución, la implementación y optimización de los procesos de negocio, la construcción de los Sistemas de Información asociados, hasta su operación, soporte y mantenimiento, siempre basados en la utilización de la tecnología como aliada del cambio, dentro de la organización.

En concreto, hemos desarrollado proyectos orientados a la modernización del Estado. Destacaría la confianza que han depositado en nosotros entidades del Sector Público. En estos proyectos que desarrollamos con éxito, es clave conocer la situación actual y los procesos, para identificar las necesidades y proponer soluciones tecnológicas que apliquen en la institución.

Otro sector donde también destaca SATEC, es el de la inclusión social. La empresa aporta una solución en sí misma, aplicando la innovación y las nuevas tecnologías para contribuir a paliar los principales problemas de la sociedad. En este entorno se engloba la experiencia de telesalud en regiones pero también los proyectos desarrollados con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que nos han brindado la oportunidad de comprender bien su realidad institucional y la situación compleja a la que se enfrentan con la integración de políticas sociales que resuelven problemas de primer nivel en los ciudadanos.

¿Resaltaría algún proyecto?

Resaltaría dos proyectos clave. Por un lado, hemos colaborado con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), en la Optimización del proceso de generación de estadísticas macroeconómicas, y en el Análisis y mapeo de procesos críticos de la Gerencia de Operaciones Monetarias y Estabilidad Financiera, a través del diagnóstico del estado actual, modelado de los procesos, identificación de oportunidades de mejora y propuestas de optimización para sus áreas core.

Por otra parte, también hemos colaborado con el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) para el desarrollo de su sistema integrado de Inclusión Social, que permite la administración de la información del Padrón General de Hogares, los usuarios beneficiarios de los Programas Sociales y el Registro Nacional de Programa Sociales y Subsidios del Estado. Este proyecto es crítico para mejorar la consistencia de los datos y la explotación estadística de la información en la toma de decisión sobre las ayudas económicas a los más desfavorecidos.

¿Qué balance hace de estos proyectos desde su puesta en marcha?

Todas estas experiencias nos han brindado la oportunidad de comprender bien la realidad institucional y la situación compleja a la que se enfrenta el país con la integración de políticas sociales que resuelven problemas de primer nivel en los ciudadanos.

Si tuviera que resaltar una característica específica de hacer negocios en Perú, sería la elevada burocratización del sistema público porque perjudica el objetivo del proyecto y prioriza la importancia del aspecto legal. La carga administrativa es muy fuerte y el componente tecnológico a veces se ve relegado a un segundo plano.

Las dificultades han sido muchas, así que la paciencia y la persistencia han sido la clave en este caso. Tampoco hemos perdido nunca la ilusión por el trabajo que hacemos y ese es nuestro motor. También, la confianza que han puesto en nosotros desde la matriz de SATEC en España y la colaboración del equipo en los proyectos, han resultado fundamentales. Hemos conseguido aunar el conocimiento y la especialización adquirida en la empresa para ir desarrollando capacidades locales.

La parte positiva es que SATEC cuenta con la capacidad para entender las necesidades del cliente, tiene la visión de negocio que facilita el entendimiento y aporta soluciones similares aplicadas en el ámbito internacional que enriquecen los proyectos. Sin el apoyo de todo el Grupo habría sido mucho más complicado llegar hasta donde estamos.

SATEC participa activamente en asociaciones y foros relacionados con la innovación y la tecnología. ¿Podría darnos algún ejemplo de ello?

En 2014 participamos activamente en el 'I Congreso Iberoamericano de Telesalud y Telemedicina' donde Lima fue la sede principal, lo cual representó un hito importante en la región por la temática del evento y por la acogida que tuvo. En siguientes ediciones que se convocan en otros países, seguimos participando.

Además, colaboramos con entidades sectoriales como el Colegio de Ingenieros



de Lima que organizó recientemente el evento 'Gobierno electrónico en el Perú. Experiencias y tendencias', donde compartimos algunos casos de éxito de España para su adaptación al país.

En el entorno universitario también estamos presentes, y apoyamos todos los años el Congreso Internacional de Telecomunicaciones, TELCON UNI, que difunde el impacto de las telecomunicaciones en el desarrollo del país y que atrae a expertos internacionales de gran relevancia en el sector.

En general, solemos estar presentes en eventos especializados donde participamos como ponentes. Este ha sido el caso del I Congreso Latinoamericano de Ciberseguridad y Privacidad o el XI Seminario Internacional de Gestión Judicial.

Además, la compañía dispone de alianzas estratégicas y acuerdos de colaboración con diferentes compañías, ¿podría detallarnos los más relevantes?

Desde los inicios de la compañía, la tecnología ha formado siempre parte de la propuesta de valor de SATEC, siendo uno de los valores que ofrecemos a nuestros clientes. Por eso, establecemos una estrecha relación con nuestros socios tecnológicos de primer nivel entre los que podemos destacar la relación con NetApp como Platinum Partner, Cisco como Gold Partner, o IBM como Premium Business Partner. Otras de las principales marcas de equipamiento, con las que hemos establecido alianzas son Dell, HP o Huawei.

Además, el vínculo que establecemos con nuestros clientes, en ocasiones evoluciona hacia una alianza comercial. Este es el caso de las principales operadoras como Vodafone y Telefónica que se han convertido en partners con los que trabajamos, para ofrecerles soluciones integrales a nuestros clientes finales.

Sin embargo, destacaría de forma especial a todas esas empresas locales que nos han sabido dar la respuesta necesaria en cada país nuevo al que accedemos. Quizás son empresas menos conocidas pero que se convierten en aliados principales, nos ofrecen la confianza necesaria para establecer vínculos comerciales importantes, y permiten apoyarnos mutuamente en el crecimiento del negocio. Por último, no podríamos dejar de lado la colaboración con universidades, que también es fundamental para nosotros.

¿Qué opina de la situación actual de la mujer en los cargos directivos en Perú?

El país tiene un reto importante puesto que hay mucho camino por recorrer hasta reducir la brecha actual y empoderar a la mujer en el ámbito laboral. Varios programas internacionales como el PNUD, o el BID, trabajan para acercar el papel de la mujer trabajadora a la sociedad. Además, en el país existe un Ministerio específico de la Mujer que se encarga de establecer políticas que facilitan el acceso a sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades, sin discriminación.

Sorprende saber que el número de mujeres universitarias supera significativamente al de los hombres, pero a pesar de ello, pocas son las que acceden aún a puestos de responsabilidad y alta dirección. Según la OIT, en 2015, el 29,3% de empresas

peruanas contaba con mujeres en su directorio, y Great Place to Work® Perú en 2014 indicaba que los puestos de mujeres directivas estaban concentrados generalmente en empresas de capital extranjero. Hace falta cambiar de paradigma. En el país, el problema está en la raíz y el papel de la mujer en puestos directivos mejorará cuando la sociedad se haga más abierta.

¿Cómo valora la situación de la mujer en el ámbito STEM en este país?

En las disciplinas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), se ha avanzado bastante en los últimos años, pero aún existe la necesidad de fortalecer la participación de la mujer en el país. De acuerdo con los datos registrados en el Directorio Nacional de Investigadores, hasta la fecha, un total de 16.347 mujeres peruanas se dedican a actividades relacionadas a la ciencia, tecnología e innovación tecnológica, frente a los 31.756 hombres. El porcentaje de mujeres dedicadas a estas ramas está creciendo, pero aún existe una amplia brecha.

Para mejorar realmente la situación, las acciones deben partir de la universidad, donde las carreras técnicas que aún no tienen una significativa representación, deben conseguir atraer a más mujeres. Existen iniciativas como el concurso nacional de investigación 'Mujeres Peruanas en la Ciencia' promovido por CONCYTEC, CIENCIACTIVA, OEI, CIES y el MIMP, que dan visibilidad sobre el aporte que las mujeres hacen en el ecosistema científico.

Además, figuras como Silvia Vásquez-Lavado, ejecutiva de PayPal, montañista y hoy embajadora de la Marca Perú, participan activamente en mejorar el papel de la mujer. Ella forma parte de la lista de 20 latinos más influyentes en la industria de la tecnología de 2015 publicada por la revista CNET.

¿Cuáles son sus próximos proyectos?

Queremos consolidar nuestra presencia en Perú a partir de las experiencias previas y las lecciones aprendidas para conseguir mejorar la rentabilidad de nuestros proyectos y buscar la excelencia en la entrega de soluciones. El nuevo gobierno que se ha constituido en Perú, genera muchas expectativas, con nuevas posibilidades de inversión y muchas oportunidades en el sector de la innovación social.

Nuestra asignatura pendiente en el país es la participación en proyectos en el sector privado con las operadoras de telecomunicaciones y grandes empresas de consumo. En estos años, hemos centrado nuestros esfuerzos en conocer el país y entender bien el sistema público para obtener referencias de primer nivel y demostrar nuestras capacidades, pero creemos que es el momento de abrir nuestro abanico de posibilidades y diversificar siguiendo las líneas directrices que marca el Grupo. Además, podemos aspirar a convertirnos en una sede central desde donde podamos mirar hacia nuestros países vecinos de América Latina.

Finalmente, ¿cómo valora la I+D+i en dicho país?

Creo que la situación particular de Perú, hace necesario que las empresas desarrollen la investigación, adaptándola al contexto local y revolucionando los costes de la tecnología.

Este año, ha entrado en vigor la Ley 30309 de Promoción de la Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación Tecnológica pero la mala situación de la I+D+i no es un tema normativo, es un problema de base. El país progresará cuando se incentiven los programas de investigación, cuando las empresas aumenten sus niveles de inversión en innovación y los directivos incorporen planes de investigación y vigilancia tecnológica como parte de sus procesos core. Además, se hace muy necesaria la creación de centros tecnológicos, parques empresariales y clusters de innovación tecnológica que favorezcan la colaboración y el emprendimiento.

En el campo de las TIC, la I+D+i que SATEC realiza está orientada a la aplicación de las tecnologías desde un nuevo enfoque, orientado a dar respuesta a las zonas remotas situadas en las regiones, a las comunidades locales más desfavorecidas. En conclusión, son muchos los retos y las oportunidades que se tienen en el país.

María Cano Rico

Sobre Laura Muñoz

Ingeniería Superior de Telecomunicaciones, Laura Muñoz completó su formación con un Máster en Gestión de la Innovación y el Desarrollo Empresarial por la Universidad de Oviedo. Inició su trayectoria profesional en el sector de la I+D+i en España como investigadora en proyectos de tecnología móvil y de independencia de dispositivo, en la Fundación CTIC, sede del W3C en España.

Posteriormente y con el fin de internacionalizar su perfil, realizó una especialización en comercio exterior en la ESIC Business and Marketing School, lo cual le permitió trabajar en la oficina comercial de la Embajada de España en Nueva York apoyando el crecimiento de las exportaciones y facilitando la entrada de las empresas de España al mercado estadounidense.

En 2011 se incorporó en el Departamento de Desarrollo de Negocio Internacional de SATEC, la multinacional integradora de Tecnología y Telecomunicaciones, donde le ofrecieron la oportunidad de hacerse responsable de la apertura de una nueva oficina en Perú. Ya lleva cuatro años viviendo en Lima, donde se encarga de la centralización de las operaciones de SATEC para el país.

Lea la entrevista en mujeremprededora.net.