

Impulsa el
teletrabajo:
lleva tu
oficina allá
donde estés

Introducción

En la situación actual, resulta difícil imaginar que el teletrabajo no haya estado siempre a la orden del día. Pero en el año 2018, poco más del 8 % del total de trabajadores de la Unión Europea afirmaban trabajar desde casa.¹

Por lo general, la oficina es el lugar de trabajo para la mayoría de europeos. Esto no se debe a la falta de demanda por parte de los empleados: al presentarles dos ofertas de trabajo similares, el 80 % rechazaría el puesto que no ofreciera unas condiciones laborales flexibles.² Tampoco se debe a la falta de tecnología: casi todos los empleados cuentan con sus propios smartphones, ordenadores y tabletas que les permiten trabajar desde casa. Se trata principalmente de un desafío relacionado con el nivel de madurez digital de las empresas, con foco en la cultura y las soluciones e infraestructuras tecnológicas. Las organizaciones deben garantizar que el teletrabajo no solo sea seguro y productivo, sino que se preserve la salud y el bienestar de los empleados.

El objetivo del teletrabajo es garantizar que la actividad pueda seguir desarrollándose con normalidad, independientemente de la ubicación de un equipo, así como permitir su continuidad en caso de producirse alteraciones. El reto fundamental del teletrabajo masivo es que se desarrolle de una forma tan fluida y colaborativa como si los empleados estuvieran trabajando en el mismo edificio.

La implantación del teletrabajo es una demanda creciente entre los empleados. De hecho, una investigación realizada por parte de Ricoh ha concluido que el 74 % de los trabajadores europeos cree que el teletrabajo y la colaboración formarán parte de los contratos en el futuro.³ Además, el 60 % de los empleados confían en que sus empresas están invirtiendo actualmente en la tecnología que será necesaria para cumplir con los futuros requisitos laborales. En este documento exploraremos cómo las empresas pueden superar este desafío y crear una experiencia de trabajo en remoto que resulte positiva, tanto para la organización como para los empleados. Las tres áreas que deben abordarse para garantizar que se mantiene la continuidad desde el trabajo centralizado al remoto son:

- **Permitir a toda la organización trabajar en remoto de una forma productiva y segura**
- **Proteger los procesos y la información fundamentales**
- **Mantener el compromiso y cuidar de la salud de los trabajadores**

1. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandhomeworkingintheuklabourmarket/2019>

2. <http://assets.regus.com/pdfs/iwg-workplace-survey/iwg-workplace-survey-2019.pdf>

3. <https://www.ricoh-europe.com/insights/future-of-work/index.html>



Capítulo 1: Teletrabajo productivo y eficiente

Sin lugar a dudas, en algunos departamentos o equipos ya se trabaja de forma remota con éxito desde hace un tiempo. Pero la mayoría de las organizaciones se enfrentan al desafío de que todas las unidades empresariales trabajen en remoto y conforme a un estándar que pueda garantizar la continuidad empresarial, incluso en caso de producirse una alteración importante. Esto concierne en particular a las áreas fundamentales del negocio como, por ejemplo, Contabilidad y Finanzas, Operaciones y Recursos Humanos. La falta de confianza puede constituir inicialmente un problema para las empresas, pero a menudo carece de fundamento. De hecho, en un estudio realizado en 2019, el 85 % de las empresas confirmó que su productividad aumentó como resultado de una mayor flexibilidad.⁴

Permitir que tus equipos trabajen de forma remota va más allá de las consideraciones básicas respecto al hardware y software. Además de la productividad, las organizaciones deben priorizar la seguridad y el bienestar de las personas que trabajan en remoto. Aunque trabajar desde el sofá puede parecer atractivo, no fomenta una buena postura y, si la situación se prolonga durante mucho tiempo, puede conllevar problemas de salud a más largo plazo. Evitarlo resulta fácil para las empresas en el lugar de trabajo físico (el mercado del mobiliario en Europa está valorado en la asombrosa cifra de 29,1 mil millones de euros⁵), pero es más difícil de garantizar para las personas que trabajan en remoto.

Los básicos

Puesto que la mayoría de los empleados disponen de sus propias conexiones a Internet, así como de dispositivos portátiles con los que realizar el trabajo, sería muy tentador permitir que los colaboradores se limitasen a iniciar sesión y trabajar. Sin embargo, dada la importancia de la continuidad del negocio, la productividad y el bienestar de los empleados, las empresas deben garantizar que disfruten de una experiencia laboral remota segura y constante.

Este es el kit básico que necesitan tus empleados para trabajar en remoto de una forma productiva y efectiva y, al mismo tiempo, proteger su salud y bienestar:

- **Un espacio de trabajo adecuado para aumentar la productividad y el bienestar**
Diferentes estudios han demostrado que el desorden en el lugar de trabajo puede incrementar el estrés y los sentimientos de ansiedad e influye en la forma en que funciona el cerebro.⁶ Los trabajadores remotos deben disponer de un escritorio lo suficientemente grande para un ordenador y otros equipos y una silla ajustable para que la pantalla quede a la altura de los ojos y el teclado se pueda utilizar con las muñecas rectas y los antebrazos paralelos al suelo.⁷
- **El ordenador correcto**
La mejor práctica es que la empresa proporcione a los empleados un ordenador, ya que permite instalar todo el software necesario y conceder permisos de acceso, de modo que todos los colaboradores puedan disfrutar de la experiencia del teletrabajo. Cuando esto no sea posible, los empleados que utilicen su propio dispositivo deberán disponer de un equipo personal o un ordenador portátil con un mínimo de 4 GB de RAM, una cámara web y altavoces.

- **Acceso a Internet de alta velocidad**
Recomendamos una velocidad de descarga de 50 MB y una velocidad de carga de 20 MB como mínimo para poder utilizar múltiples aplicaciones, servicios en la nube y herramientas de colaboración.
- **Telefonía**
Para poder trabajar totalmente en remoto y de forma flexible, se debe proporcionar al empleado una aplicación VoIP que pueda funcionar como una extensión del sistema telefónico de la empresa.
- **Monitores adicionales**
También se recomienda facilitar a los colaboradores varios monitores, ya que esto puede contribuir a mejorar la eficiencia y adoptar una buena postura. Diferentes estudios han demostrado que los empleados que utilizan varias pantallas son un 42% más productivos.⁸

Herramientas de colaboración y comunicación

La conectividad, la comunicación y la experiencia son los tres componentes principales para garantizar la productividad de las personas que trabajan en remoto. Una de las principales ventajas de facilitar a tus empleados un ordenador portátil de la empresa es que permite teletrabajar de manera consistente. Esta no es solo la mejor opción, sino que también cumple con las expectativas de los colaboradores. Una investigación realizada por Ricoh ha determinado que el 78 % de los empleados europeos esperan que su empresa les proporcione las herramientas necesarias para trabajar en colaboración con sus compañeros, independientemente de su ubicación.

Proporcionar a los empleados un ordenador portátil de la empresa permite garantizar que se sigan los protocolos de seguridad y que todos tengan instalado el software adecuado, lo que significa que todos los colaboradores disfrutarán de una experiencia de teletrabajo consistente. Esto se traducirá en un impacto significativo de la productividad y contribuirá también a fomentar la colaboración y el compromiso de los empleados, quienes pueden ayudarse mutuamente ante cualquier desafío o duda.

Las comunicaciones unificadas *as a service* (UCaaS, por su acrónimo en inglés) y los servicios basados en la nube deben formar parte de cualquier paquete de teletrabajo. Estos sistemas centralizan el software y las aplicaciones clave en una plataforma para establecer comunicación a través de audio, vídeo y mensajería instantánea y colaborar mediante funciones como el uso compartido de pantallas y la edición de documentos en tiempo real. Estas herramientas ayudan a situar a todos los empleados en la era del teletrabajo, incluidos aquellos con un contacto elevado con el cliente. A modo de ejemplo, con UCaaS y el software basado en la nube, un colaborador del departamento de atención al cliente puede realizar su trabajo de forma remota exactamente igual que si estuviera en la oficina.



Uno de los principales beneficios de un servicio de comunicación unificado y un paquete de software basado en la nube es que permite una comunicación y una colaboración perfectas. Crea una experiencia uniforme para todos los colaboradores, ya que el software y el hardware funcionarán perfectamente a pesar de ser de distintos fabricantes. Esta interoperabilidad resulta fundamental en términos de productividad y colaboración. Las personas pueden hablar entre sí de forma eficaz, así como editar el trabajo de una forma tan sencilla como si estuvieran sentados uno al lado del otro. Esto se traduce en de beneficios como la mejora de la productividad, pero también ayuda a descentralizar los flujos de trabajo y a garantizar el mantenimiento del control de versiones, lo que limita las situaciones indeseadas en las que el trabajo de las personas se interrumpe por errores del servidor o por el acceso de varias personas a la vez.

Existe también una variedad cada vez mayor de soluciones de colaboración al servicio de las empresas como, por ejemplo, Microsoft Teams, Cisco Webex, Slack y Workplace de Facebook. Para aquellas empresas que no disponen aún de los recursos económicos, existen a menudo versiones gratuitas de estas herramientas. Sin embargo, aunque estas poseen grandes capacidades, cada empresa deberá evaluar si ofrecerán el soporte adecuado a los equipos que trabajen de forma remota.

4. <https://www.iwgplc.com/global-workspace-survey-2019>
5. <https://www.statista.com/outlook/17050000/156/office-furniture/united-kingdom#market-revenue>
6. <https://hbr.org/2019/03/the-case-for-finally-cleaning-your-desk>
7. <https://www.nhs.uk/live-well/healthy-body/how-to-sit-correctly/>
8. <https://www.jonpeddie.com/press-releases/jon-peddie-research-multiple-displays-can-increase-productivity-by-42/>



Siguiente nivel: Automatización de los procesos

Con la infraestructura y las herramientas de colaboración adecuadas, los equipos podrán trabajar de una forma productiva y efectiva. Pero, para llevar el rendimiento hasta el siguiente nivel, hay que impulsar la digitalización y la automatización de los flujos de trabajo empresariales fundamentales.

La automatización de los procesos puede ser la pieza clave para que tu negocio pueda seguir funcionando como de costumbre. Resulta especialmente útil para unidades de negocio como las de compras, facturación, recursos humanos y *mailroom*, liberando a esos empleados de tareas mecánicas para que participen plenamente en tareas más estratégicas que impulsen el negocio. De ese modo, no solo se aumenta la productividad, sino que también se pueden eliminar tareas repetitivas y que requieren mucho tiempo, que pueden ser difíciles de replicar completamente fuera del entorno de la oficina. Aunque la automatización había sido un tema que inquietaba a muchos empleados, ahora se están empezando a entender mejor las ventajas que implica. Una investigación que hemos realizado recientemente ha señalado que los colaboradores entienden los beneficios que puede suponer para ellos la automatización. Además, el 75 % de los empleados europeos desean que las empresas aprovechen la automatización como una herramienta para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.

La comunicación y el compromiso de los empleados respecto a la automatización resulta fundamental. Además, hay que impulsar el uso de la tecnología para enriquecer herramientas internas como intranets, ficheros compartidos o bases de datos que den acceso a los colaboradores a todos los materiales necesarios para que puedan llevar a cabo sus tareas de una manera eficiente.

Los trabajadores remotos, más que nadie, quieren sentirse informados. A este respecto, las empresas y organizaciones deben proporcionar toda la información y los recursos necesarios para empoderar a sus colaboradores y para que estos conozcan la información más reciente y avanzada sobre la organización, sin tener que perder tiempo buscándola.



Capítulo 2: Proteger la información vital de la empresa

La adopción de un modelo basado en el teletrabajo trae consigo algunos temores comprensibles en torno a cómo mantener segura la información vital de la empresa y del cliente. Las pérdidas derivadas de las filtraciones de datos superarán los 5 billones de dólares en el año 2024.⁹ Paralelamente, se ha producido un avance en la calidad de las soluciones de seguridad a adoptar por las empresas. Los avances en entornos virtualizados, la autenticación multifactor (MFA, por sus siglas en inglés) y el cifrado de última generación han hecho posible la perspectiva de un teletrabajo seguro. Los controles de seguridad esenciales, como los cortafuegos, la traducción de direcciones de red, el cifrado transversal y las opciones de implementación de VPN IP deben ser una prioridad estratégica para el programa de teletrabajo en su conjunto. La implementación del análisis del comportamiento puede contribuir también a detectar actividades sospechosas.

No se debe permitir que los empleados se encarguen de implementar la seguridad en sus dispositivos, sino que deber ser la empresa quien la controle y la administre. Entregar a los colaboradores remotos un ordenador portátil de la empresa permite una mayor capacidad para administrar los permisos de seguridad.

Es esencial reconocer las obligaciones que tienen las empresas de salvaguardar no solo sus datos, sino también los de sus clientes. De lo contrario, no solo se producirá una pérdida en la reputación, sino que además se correrá el riesgo de incurrir en las importantes sanciones monetarias estipuladas por el RGPD.



⁹<https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/business-losses-cybercrime-data-breaches>

Estos son nuestros consejos para ayudar a garantizar que el teletrabajo no ponga en peligro la seguridad:

- Se debe impartir formación a todos los empleados sobre prácticas básicas de prevención de seguridad, incluida la forma de detectar actividades sospechosas.
- Establecer procedimientos y protocolos claros para el trabajo remoto, incluido el cierre de sesión y la desconexión del ordenador cuando no se utilice.
- Instar a los usuarios a utilizar una contraseña segura con un mínimo de ocho caracteres, incluida una combinación de mayúsculas y minúsculas, números y un carácter especial.
- La información de inicio de sesión y las contraseñas no deben escribirse en hojas de papel o en un post-it pegado a la pantalla del ordenador. Un ordenador debe estar configurado para introducir manualmente las contraseñas de acceso al sistema de la organización y de inicio de sesión en cualquier sitio web.
- Las conexiones inalámbricas utilizadas para el trabajo remoto deben ser privadas y seguras.
- Los datos deben almacenarse de forma segura, ya sea cifrados en el dispositivo o mediante almacenamiento seguro en la nube. Se deben evitar las soluciones de almacenamiento en la nube pública en la medida de lo posible.
- Quienes utilicen dispositivos personales para fines laborales deberán almacenar los datos personales y de la empresa en partes separadas del dispositivo y aplicar requisitos de contraseña para acceder a la información de la empresa. Se debe instalar y renovar anualmente una versión de pago del software antivirus.
- Los empleados que conviven con otras personas deberán cerrar la sesión remota o las aplicaciones empresariales cada vez que se levanten del escritorio para proteger la información confidencial o del cliente.
- Los sistemas operativos y las actualizaciones de software deben funcionar correctamente y actualizarse de forma automática.
- Activar un firewall de Microsoft u otro firewall que pueda incluir un antivirus.
- Realizar copias de seguridad de los datos de la empresa cada cierto tiempo, ya sea en un servidor de la empresa o mediante una solución adecuada de almacenamiento en la nube.
- Si se facilita un ordenador portátil al empleado, no se debe permitir que descargue otras aplicaciones sin permiso. Si el ordenador de sobremesa o portátil es del empleado, la política debe ser que los colaboradores solo podrán descargar aplicaciones procedentes de fuentes fiables.
- Se debe establecer un calendario periódico para verificar todos los dispositivos remotos y garantizar que no se vea comprometida la seguridad.



Capítulo 3: Mantener el compromiso y cuidar de la salud de los empleados

Aunque el poder de la tecnología puede dar respuesta a muchos de los desafíos relacionados con el teletrabajo, un área que no se puede apoyar de una forma tan efectiva es garantizar que las personas que trabajan en remoto sigan comprometidas y cuiden de su salud. Los trabajadores remotos se beneficiarán de una mejor conciliación del trabajo y la vida personal; es posible, no obstante, que surjan problemas como el aislamiento. Los colaboradores pueden enfrentarse además a una serie de desafíos únicos al trabajar desde casa, especialmente en el entorno actual. Están haciendo malabares para compaginar el trabajo con otras distracciones externas como el cuidado de los niños, las tareas domésticas y la dinámica del hogar. Es imperativo que, al adoptar políticas para garantizar que los equipos puedan trabajar de forma remota, dichas políticas aseguren que se prioriza también el bienestar de los trabajadores.

Estos son nuestros consejos para que los trabajadores remotos cuiden de su salud y bienestar.

1. Crear una rutina matutina:

A pesar de que el trabajo remoto elimina el desplazamiento al lugar de trabajo, contar con una rutina para comenzar y terminar la jornada es importante para establecer los límites entre trabajo y vida personal. Podría tratarse de algo tan simple como un café recién hecho para disfrutar mientras lees las noticias de la mañana o salir a correr y realizar estiramientos antes de sentarte a trabajar.

2. Vestirse para trabajar:

Es probable que lo que te pongas un domingo por la mañana sea diferente de lo que te pondrías un lunes para ir a la oficina. Mantener esa distinción, a pesar de trabajar desde tu casa, te evita caer en la trampa de no conceder al trabajo la atención que requiere. De este modo, estarás preparado también para las reuniones realizadas por vídeo.

3. Mantener horarios de trabajo regulares:

El trabajo remoto implica la capacidad de trabajar de manera flexible, ajustando tu trabajo a los asuntos cotidianos de la vida personal como, por ejemplo, la educación en casa de los niños o encargarte de reparar un electrodoméstico. Sin embargo, es fácil perder la estructura de un día de trabajo y seguir conectado y trabajando hasta altas horas de la noche. Siempre que sea posible, intenta mantener un horario de trabajo regular y realiza un seguimiento de cómo han afectado las interrupciones a tu jornada para ajustar dicho horario como corresponda.

4. Crear un espacio de trabajo específico:

Replicar tu entorno de trabajo en casa hará que sea más fácil evitar distracciones y te ayudará a cumplir con un horario de trabajo regular. Para conseguirlo, podrías destinar una habitación de tu casa para utilizarla como oficina temporal. De este modo, podrás mantener también la rutina de ir a trabajar.

5. Socializar con compañeros:

Utiliza herramientas de colaboración para seguir comunicándote con tus compañeros. Cuando se trabaja de forma remota y lejos del bullicio de una oficina, pueden surgir sentimientos de soledad, desconexión y aislamiento.

6. Estar presente en las reuniones y ser escuchado:

No estar físicamente presente en una sala de reuniones te puede llevar fácilmente a desconectar del tema y a centrar la atención en distracciones como, por ejemplo, el correo electrónico o las redes sociales. Para evitarlo, deberás tratar las reuniones telefónicas como si estuvieras en una sala con los demás participantes; encender la cámara te ayudará a convencerte de ello. De este modo, estarás presente y comprometido con la tarea.

7. Terminar el día con una rutina:

Como reflejo del primer paso, el final del día deberá marcarse con una rutina que indique que la jornada laboral ha terminado. Esta rutina será diferente según la persona. Para algunos, puede ser la simple acción de apagar el ordenador y que el lugar de trabajo recupere su estado normal. Para otros, empezar a preparar la cena. Ambas rutinas funcionan; lo importante es crear una división entre el trabajo y la vida personal.



Conclusión



El año 2020 quedará marcado como el momento decisivo en el que nos enfrentamos a un cambio de paradigma en la forma de trabajar, que ha supuesto un avance radical en términos de teletrabajo a todos los niveles y en todo tipo de empresas. Sin duda, gracias a las soluciones adoptadas, las empresas mejorarán sus negocios en el presente y los prepararán para el futuro.



Ramon Martin, CEO de Ricoh España y Portugal

El teletrabajo permite a las empresas dar continuidad a su negocio de forma remota y de manera efectiva y productiva.

Las claves para desarrollar un teletrabajo inteligente:

- 1.** Asegúrate de que tus colaboradores dispongan de los elementos básicos (no solo de la tecnología, sino también del espacio de trabajo y el equipo adecuados) para trabajar en remoto de manera segura y efectiva.
- 2.** La colaboración y la comunicación son clave: prioriza el software y las herramientas que permitan que tus empleados se comuniquen sin problemas entre ellos y con tus clientes y colaboren en documentos y tareas igual que si se encontraran en la oficina.
- 3.** Garantiza la seguridad: asegúrate de contar con los sistemas y procesos adecuados para proteger la información vital de tu empresa, ya sea a través de la infraestructura de TI remota o de la nube. Forma e involucra a los empleados en los procesos y prácticas de seguridad.
- 4.** Intensifica el trabajo remoto con la automatización de procesos; de este modo, se aumentará la productividad y se aprovechará al máximo el talento de los empleados gracias a la automatización de flujos de trabajo complicados y laboriosos.
- 5.** No pierdas de vista el bienestar de tus colaboradores, que debe ser la máxima prioridad. Ayúdales a crear un entorno que garantice que el trabajo remoto no beneficia solo a la empresa, sino también al empleado.



Acerca de Ricoh

Ricoh es líder en la digitalización de los lugares de trabajo y en colaboración empresarial, utilizando tecnologías y servicios innovadores que permiten a las personas trabajar de manera más eficaz.

Ayudamos a empresas de cualquier tipo y tamaño a conectar a sus empleados para que trabajen en equipo de forma remota, dando así continuidad a su negocio incluso en momentos en los que se producen alteraciones. Las soluciones integrales de trabajo remoto de Ricoh se pueden implementar de forma rápida, segura y personalizable para satisfacer las necesidades de tu empresa. Nuestra propuesta:

- **Habilitar soluciones remotas en el lugar de trabajo para conectar a tus empleados y mantener la actividad empresarial.**
- **Habilitar la automatización de procesos para potenciar la productividad y fortalecer el trabajo remoto.**
- **Habilitar soluciones de infraestructura de TI y en la nube para descentralizar los procesos y sistemas empresariales.**

Con más de 80 años de experiencia en el desarrollo de la tecnología para el puesto de trabajo, Ricoh es el socio ideal para proveer a tu empresa con soluciones de trabajo remotas. Con sede en Tokio, el Grupo Ricoh opera en unos 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2019, las ventas mundiales del Grupo Ricoh sumaron 2.013 billones de yenes (18.100 millones de dólares aproximadamente).

www.ricoh.es

RICOH
imagine. change.