

Un libro blanco de Frost & Sullivan



Responder a los cambios disruptivos en el lugar de trabajo

El video hace posible el teletrabajo y
la oficina sin fronteras

Patrocinada por Logitech

FROST & SULLIVAN
The Growth Pipeline™ Company

Contenido

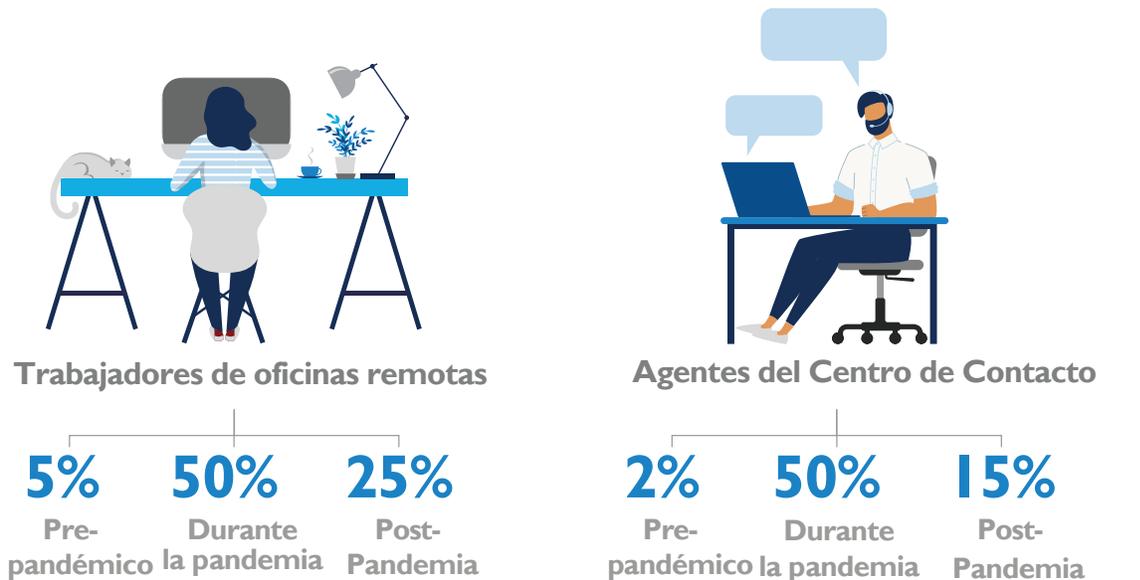
Introducción.....	3
La nueva normalidad depende de la intersección de la gente y la tecnología.....	4
El futuro del trabajo y los cambios en el lugar de trabajo.....	5
Preparándose para el trabajo de mañana.....	6
Invertir en la colaboración en vídeo permite a los trabajadores remotos.....	6
El imperativo de la tecnología de la información - Cinco factores críticos de éxito de la colaboración efectiva.....	8
Próximos pasos... Ningún trabajador se queda atrás	10

INTRODUCCIÓN

Las empresas y organizaciones se plantean cómo será el lugar de trabajo del futuro en la era pospandémica y entretanto se preparan para cambios disruptivos. En los últimos años, la globalización, automatización y digitalización crecientes han transformado la naturaleza y el entorno de trabajo, y la fuerza laboral. El surgimiento de la organización sin fronteras también significa que, cada vez más, los empleados eligen su ubicación de trabajo. El trabajo ya no es un "puesto" o un lugar físico. Se ha convertido en una tarea continua, sin límites temporales o físicos definidos, totalmente integrada en nuestra vida personal. La COVID-19 va a tener una influencia decisiva y aceleradora de esas tendencias.

Antes de la pandemia mundial, los líderes empresariales ya habían empezado a adoptar rápidamente la digitalización como parte de sus preparativos para el futuro del trabajo. La COVID-19 ha dado un empuje súbito hacia ese futuro a todo tipo de organizaciones, desde corporaciones multinacionales y pequeñas empresas a instituciones educativas y centros de salud.

TELETRABAJO: LA NUEVA NORMALIDAD



Fuente: Frost & Sullivan

La COVID-19 va a actuar como catalizador disruptivo del futuro del trabajo y cambiará para siempre la forma de vivir y trabajar.

A medida que las organizaciones de todo el mundo adopten estrategias innovadoras y usen datos de análisis basados en la información disponible para ayudar a los empleados a reanudar el trabajo de manera segura y práctica, la nueva realidad será una mezcla de teletrabajo y regreso paulatino a las oficinas. Los líderes empresariales y los empleados deben aceptar totalmente la amplia transformación del lugar de trabajo con la que las organizaciones se preparan para la nueva normalidad. La cuestión es: ¿lo tienen todo preparado?

LA NUEVA NORMALIDAD GIRA EN TORNO A LAS PERSONAS Y LA TECNOLOGÍA

En el mundo pospandémico los dos elementos clave serán las personas y la tecnología. Para los empleados no es fácil un cambio radical, como la adopción del trabajo desde casa, durante periodos prolongados y a veces en espacios restringidos y ruidosos. En muchos casos, puede ser improductivo e ineficaz. Las tecnologías de colaboración digital han facilitado esta transición y han mantenido motivados y conectados a los equipos de trabajo dispersos.

En todo el mundo, los usuarios notifican un aumento de la productividad con el teletrabajo. Según una encuesta, los empleados que realizan su labor en casa trabajan 1,4 días más al mes o 16,8 días más al año, comparados con quienes trabajan en la oficina.¹ En otra encuesta, el 85% de los encuestados afirma que la productividad ha aumentado en su empresa como resultado de una mayor flexibilidad de los horarios y los lugares de trabajo.²

La crisis actual ha demostrado dos cosas: la gente puede trabajar eficazmente desde sus casas; e invertir en herramientas de colaboración de próxima generación les permite mantenerse conectados, lo que posibilita la continuidad empresarial.

Una fuerza laboral dispersa necesita las mejores comunicaciones disponibles, que hagan la experiencia lo más similar posible a la presencia en una oficina física con los compañeros de trabajo. Los chats de equipo y la colaboración con video y contenidos se han convertido en algo fundamental para el trabajo en cualquier momento y en cualquier lugar.

Los responsables de la toma de decisiones en materia de tecnología de la información y los directivos empresariales deben adoptar un enfoque cohesivo para adaptarse al nuevo orden de trabajo en rápido desarrollo, centrándose en cinco prioridades clave:

- Mirar más allá del futuro inmediato - Integrar a largo plazo el teletrabajo en los procedimientos operativos estándar.
- Crear una cultura de equipos virtuales - Acelerar la adopción del trabajo inteligente invirtiendo en herramientas de colaboración personal que mantengan la implicación y el compromiso de los teletrabajadores.
- Apoyar a los usuarios - Proporcionar capacitación y asesoramiento de buenas prácticas para que el teletrabajo sea eficiente.
- Asegurar una escalabilidad sin precedentes - Invertir en la nube de hiperescala e implementar la estandarización para la adquisición de tecnología en todo tipo de dispositivos de comunicación y servicios de nube.
- Garantizar la gobernanza y la seguridad - Evaluar los efectos del trabajo desde casa en el cumplimiento y la seguridad de la organización, con la mejora de la gestión y la supervisión de usuarios y flujos de trabajo.

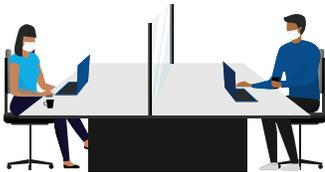
1. <https://www.airtasker.com/blog/the-benefits-of-working-from-home/>

2. Fuente: IWG Global Workplace Survey

EL FUTURO DEL TRABAJO Y LOS CAMBIOS EN EL LUGAR DE TRABAJO

La envergadura de los cambios requeridos está obligando a las empresas a replantearse las prácticas laborales que eran habituales previamente. Ahora, entre otras cosas, se necesitarán espacios libres entre las mesas de trabajo, con asignaciones estrictas de puestos, vías de acceso de un solo sentido, saneamiento de las oficinas y sistemas de circulación de aire más saludables. El nuevo ecosistema no requerirá la presencia en la oficina cinco días a la semana. Los empleados pasarán sencillamente de su oficina en casa a un entorno empresarial físico a medida que la oficina híbrida remodele el trabajo sin hiatos de lugares, tareas o equipos.

FUERZAS PODEROSAS QUE REMODELARÁN EL FUTURO DEL TRABAJO



El nuevo lugar de trabajo

- Reconfigured abrir offices con particiones y paredes móviles
- Planos ajustados de floor con distanciamiento de escritorio
- Offices y salas de reuniones con ocupación reducida
- Surgimiento de la sala de reuniones sin contacto
- La expansión de los bienes raíces para acomodar los nuevos protocolos de distanciamiento - más salas de reuniones
- Video en cada espacio para conectar equipos cada vez más dispersos



La nueva fuerza de trabajo

- Cambio de una organización centralizada a una distribuida
- Organizaciones planas con equipos más pequeños, multifuncionales y auto-organizados
- Mano de obra híbrida, contratistas, trabajadores temporales, autónomos
- Proyectos más pequeños con procesos ágiles
- Renovado enfoque en el bienestar y el propósito de los empleados



La Oficina Híbrida

- Los programas de la FMH a largo plazo
- Horarios de regreso al trabajo escalonados
- Presencia en office basada en las necesidades
- Necesidad de operaciones a distancia y resistencia operacional
- Integración perfecta entre trabajo y vida privada



La tecnología y el trabajo basado en datos

- Restricciones de viaje y más reuniones de video
- Inteligencia Artificial y análisis para rastrear el lugar de trabajo y la ocupación de la sala de reuniones, el comportamiento de los usuarios y el uso de la tecnología.
- Aplicaciones y dispositivos preferidos por los usuarios que facilitan el trabajo híbrido unified basado en la nube y comunicaciones integradas
- Nuevas cadenas de suministro y optimización de costos y operaciones
- Replanteamiento establecido workflows cambio a visitas remotas/ interacciones de video

Fuente: Frost & Sullivan

PREPARATIVOS PARA EL TRABAJO DEL MAÑANA

Los flujos de trabajo futuros serán muy diferentes. Recursos Humanos tendrá que comunicar nuevas políticas de teletrabajo, realizar entrevistas por video, y actividades virtuales de incorporación y capacitación laboral, e implementar programas virtuales para fomentar el bienestar psicológico y moral, y la motivación de los empleados. Ventas hará menos visitas a clientes en persona y tendrán más interacciones a través de video y demostraciones virtuales. Marketing adoptará de forma acelerada actividades digitales y más seminarios web para atraer interés y captar clientes potenciales. La lista es interminable. El resultado final: se transformarán todas y cada una de las facetas del mundo de la empresa, la educación y la salud, propulsándonos a una nueva era de digitalización.

Las restricciones de viaje y la presencia limitada en la oficina serán la nueva normalidad. Y cuando los viajes se reanuden, serán muy diferentes: más largos y complicados, ya que las aerolíneas implementarán multitud de medidas de seguridad nuevas. Más que nunca, los usuarios empresariales preferirán la eficiencia de las videoconferencias a los viajes.

El rápido cambio hacia el teletrabajo tendrá un impacto perdurable en la adopción de la tecnología y las expectativas de los usuarios.



Fuente: Dell, Gallup, IWG

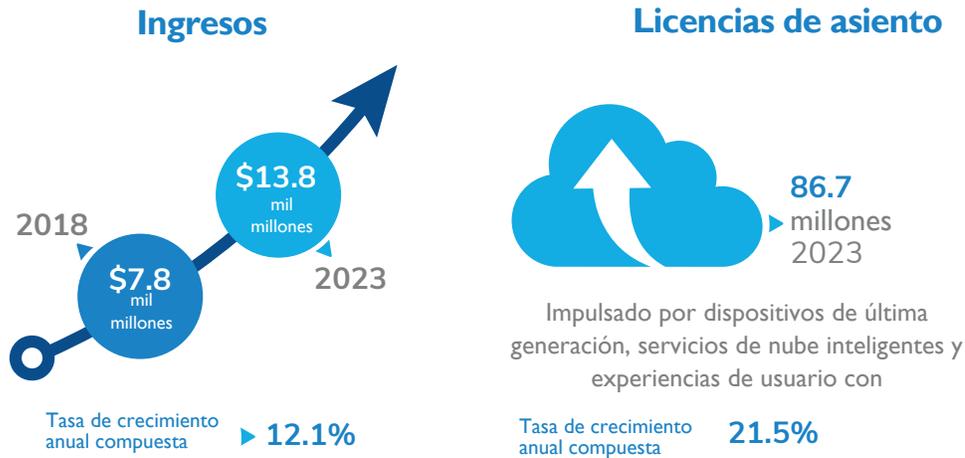
Entre las muchas ventajas del teletrabajo están la eliminación de los desplazamientos a la oficina, un mejor equilibrio entre la vida profesional y la privada, y la posibilidad de trabajar en los momentos que permitan una mayor concentración. También hay ahorros inmediatos en lo relativo a los espacios de oficina y las operaciones. Además, las empresas podrán ampliar sus recursos de talento recurriendo a trabajadores eventuales, autónomos, contratistas y empleados ubicados en distintas zonas geográficas.

Muchas empresas tendrán que compaginar la existencia de teletrabajadores y trabajadores en la oficina. Como resultado, tendrán que encontrar nuevas y estimulantes formas de comunicación. Ha llegado el momento de elaborar una estrategia a largo plazo para invertir en soluciones de comunicación y colaboración avanzadas que permitan una interacción plena entre lugares y equipos dispersos.

LA INVERSIÓN EN COLABORACIÓN CON VIDEO EMPODERA A LOS TRABAJADORES A DISTANCIA

El teletrabajo no significa que los empleados tengan que renunciar a la comunicación humana con interacciones cara a cara. Para muchas organizaciones importantes, las reuniones por video ya se han convertido en la herramienta de comunicación preferida. La adopción de las videoconferencias ha experimentado un rápido crecimiento.

EL AUGE DEL VIDEO



Fuente: Frost & Sullivan

En una reciente encuesta mundial que Frost & Sullivan realizó entre directivos responsables de la toma de decisiones, comparados con los usuarios ocasionales, los usuarios asiduos de videoconferencias notifican una innovación de productos seis veces más rápida, una experiencia del cliente cinco veces mejor y una toma de decisiones seis veces más ágil.

VENTAJAS DE LAS VIDEOCONFERENCIAS: LA PERSPECTIVA DEL CIO



Fuente: Frost & Sullivan

Mantener las conexiones de colaboración con compañeros de trabajo, asociados y clientes es esencial para la innovación y el éxito empresarial. Las reuniones por video modernas son radicalmente transformadoras, permitiendo que los teletrabajadores y los equipos dispersos hablen cara a cara, y compartan archivos, pantallas e ideas. Sin embargo, en el pasado, las tecnologías accesibles a los teletrabajadores no seguían el ritmo de los avances producidos en las oficinas modernas. El teletrabajo se veía como un entorno de compromiso en el que bastaba con que las comunicaciones fueran meramente aceptables.

Los teletrabajadores quieren la misma experiencia de reunión por video eficaz y sin complicaciones a la que se han acostumbrado en las salas de reuniones modernas: reuniones fluidas, de alta calidad, sencillas de organizar, fáciles de usar y a un clic de distancia.

Los empleados que trabajan desde casa quieren seguir conectados a través de mejores experiencias de colaboración. Las empresas que no adopten la nueva forma de trabajo no lograrán establecer relaciones con la nueva cadena de suministro, perderán oportunidades de creatividad y productividad generadas por una mejor comunicación entre los empleados, y serán menos ágiles e innovadoras.

TI: CINCO FACTORES CRUCIALES PARA UNA COLABORACIÓN EFICAZ

La COVID-19 obligó a organizaciones de todo el mundo a adoptar el teletrabajo casi de un día para otro. Aunque la migración se realizó relativamente bien en muchas de ellas, los responsables empresariales y de TI descubrieron varios problemas imprevistos. Una política cohesiva de implementación del teletrabajo tiene amplias repercusiones en la accesibilidad, la seguridad y la capacidad de gestión. No basta con limitarse a proporcionar las herramientas de comunicación necesarias. Para que la migración tenga éxito, también se necesitan directrices claras y a largo plazo para implementar la tecnología, y un apoyo constante.

Aunque aún es pronto para saber hasta qué punto las organizaciones restablecerán su antigua forma de trabajar, los directivos deben pensar de cara al futuro y estar preparados. Además de velar por la salud y la seguridad de los trabajadores, los líderes empresariales y los responsables de TI deben centrar su atención en los siguientes principios clave que permitan un trabajo fluido:

1

Permitir el acceso de toda la organización a una colaboración plena:

- **Colaboración personal productiva** – Ayuda a los empleados a preparar sus escritorios con todos los elementos tecnológicos esenciales diseñados para permitir un trabajo más productivo y minimizar la fatiga. Entre esos elementos se incluyen mouse y teclados ergonómicos para mayor confort, cámaras Web externas para reuniones por video de alta calidad y audífonos con micrófono y supresión de ruido para entornos domésticos y empresariales ruidosos.
- **Experiencias inteligentes de sala de reuniones** – Las salas de reuniones deben fomentar la colaboración fácil, improvisada y ágil. Invierte ahora en tecnologías modernas de sala de reuniones, con cámaras de conferencia premium con encuadre automático, audio inteligente con supresión del ruido de fondo, controladores digitales para participar y compartir contenidos al instante, con un solo toque, y cableado inteligente bajo la mesa para mantener los espacios despejados. Elige soluciones que sean fáciles de instalar, sin necesidad de costosos equipos exclusivos y configuraciones complejas.
- **Comunicaciones multiusuario** – La colaboración interna y externa completa es una necesidad en el trabajo sin fronteras actual. Las inversiones en TI deben ser aptas para el futuro, con salas dotadas de cámaras para conferencias y dispositivos de audio debidamente integrados y configurados para servicios de nube inteligentes (como los de Google, Microsoft o Zoom), y un marco de seguridad integral que hoy en día es fundamental.

2

Asegurar el apoyo y la experiencia homogénea de los usuarios – TI debe proporcionar directrices exhaustivas y el apoyo necesario a los usuarios de las nuevas tecnologías. Los teletrabajadores deben adquirir los mejores dispositivos de audio y video, y servicios en la nube que permitan una asistencia técnica completa, y una experiencia de usuario consistente en todos los entornos y espacios de reunión, para lograr un equilibrio entre los entornos de trabajo duales en casa y en la oficina.

3

Implementar a una escala sin precedentes – A medida que las organizaciones se ajustan a las nuevas políticas de distanciamiento e implementan límites de cabida de las salas de reuniones, los responsables de TI deben trabajar con los administradores de las instalaciones para asegurarse de invertir en más espacios de reunión. Al haber más salas de reuniones y más videoconferencias, TI debe seleccionar cuidadosamente soluciones que puedan ampliarse y reducirse a medida que las necesidades de la empresa evolucionan y que ofrezcan valor sin contrarrestar la calidad.

4

Gestión y análisis unificados – Al aumentar el número de salas de reuniones y con la expansión flexible del teletrabajo, es preciso que TI tenga acceso a una misma consola para la gestión y el control remotos, incluidas las actualizaciones, y para resolver posibles problemas ya se produzcan en casa, en la oficina, en la sala de reuniones o en dispositivos BYO. Además, los conocimientos profundos basados en datos de análisis ayudarán a TI a gestionar aspectos como la utilización de las salas y el distanciamiento físico, y también ofrecerán visibilidad en tiempo real si hay problemas de salas de reuniones, que podrán resolverse antes de que afecten a una reunión.

5

Aprovechar el poder de la inteligencia artificial – Las mejoras potenciadas por la IA están cambiando la forma en que trabajamos. Funciones como el encuadre automático inteligente, los fondos virtuales, el audio adaptable y las transcripciones automatizadas permiten que los teletrabajadores presenten un aspecto profesional, se sientan seguros de sí mismos y tengan reuniones más productivas, incluso si trabajan en entornos desfavorables.

PASOS SIGUIENTES: NINGÚN TRABAJADOR RELEGADO

Los cambios suelen representar nuevas oportunidades y fomentar la innovación de maneras inesperadas. Estamos a las puertas de una considerable disrupción. El teletrabajo vino para quedarse y se convertirá en una parte integral de nuestra forma de trabajar. Las organizaciones deben prepararse para ofrecer a los usuarios más opciones de entornos de trabajo y herramientas de colaboración que tengan a las personas y el desempeño como prioridad. La colaboración con video es lo que mantiene unida a una fuerza laboral cada vez más fragmentada. No sólo conecta mejor a empleados, clientes y asociados, y mantiene la coordinación, sino que además contribuye a crear un negocio más ágil, eficiente y sostenible.

Hoy es más imprescindible que nunca habilitar el video para toda la empresa. Una experiencia de colaboración con video sin limitaciones asegura que ningún trabajador quede relegado, tanto si está en su casa como en la oficina. Identifica, asóciate y evoluciona con proveedores de tecnología con visión de futuro que ofrecen:

- **Facilidad de uso** con una experiencia de usuario excepcional.
- **Rentabilidad** de la transformación digital en toda la organización.
- **Flexibilidad y escalabilidad** para evolucionar con las necesidades de tu negocio.
- **Protección de la inversión** mediante la compatibilidad con cualquier plataforma en la nube.
- **Experiencia de usuarios homogénea** en todos los entornos y espacios de reunión.

La colaboración superior con video y contenidos se ha convertido en la piedra angular de la transformación digital, acelerando la innovación, la toma de decisiones y el tiempo de comercialización. Ahora es cuando los líderes empresariales y los responsables de la toma de decisiones de TI tienen la oportunidad de reinventar su negocio y crear una ventaja competitiva haciendo uso de las capacidades del video para cada trabajador y en cada espacio de trabajo, sea cual sea su ubicación.

PASOS SIGUIENTES

- **Concierta una reunión con nuestro equipo global** para ahondar en nuestra posición de expertos y hablar de tus ideas, oportunidades y dificultades.
- ¿Te interesa averiguar más sobre los temas tratados en este libro blanco? Llama a 877.GoFrost e indica lo que te interesa. Uno de nuestros analistas se pondrá en contacto contigo.
- Visita nuestra página Web sobre **transformación digital**.
- Asiste a uno de nuestros **eventos de innovación y liderazgo para el crecimiento (GIL)** y descubre nuevas oportunidades de crecimiento.

Silicon Valley

3211 Scott Blvd
Santa Clara, CA 95054,
Estados Unidos
Tel. 650 475 4500
Fax 650 475 1571

San Antonio

7550 West Interstate 10
Suite 400
San Antonio, TX 78229,
Estados Unidos
Fax 210 348 1000
Fax 210 348 1003

Londres

Floor 3 - Building 5,
Chiswick Business Park
566 Chiswick High Road
London W4 5YF, Reino Unido
Tel +44 (0)20 8996 8500
Fax +44 (0)20 8994 1389

✉ myfrost@frost.com

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

ACERCA DE LOGITECH

Logitech diseña productos de uso cotidiano que conectan a las personas con las experiencias digitales relevantes para ellas. Hace más de 35 años, Logitech comenzó a conectar a las personas a través de sus computadoras. Hoy en día es una empresa multimarca que diseña productos que conectan a través de música, juegos, video e informática. Entre las marcas de la empresa están [Logitech](#), [Ultimate Ears](#), [Jaybird](#), [Blue Microphones](#), [ASTRO Gaming](#) y [Logitech G](#). Fundada en 1981, con sede principal en Lausana (Suiza), Logitech International es una empresa pública suiza que opera bajo el símbolo LOGN en la Bolsa suiza SIX, y en Nasdaq Global Select Market bajo el símbolo LOGI. Infórmate sobre Logitech en www.logitech.com, el [blog de la empresa](#) o [@Logitech](#). Para obtener más información sobre la cartera de soluciones modernas para reuniones por video de Logitech, visita www.logitech.com/video-collaboration

FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, trabaja en colaboración con los clientes para utilizar innovaciones con visión de futuro que aborden los retos globales y las oportunidades de crecimiento relevantes que determinarán quiénes participan en el mercado actual. Llevamos más de 50 años desarrollando estrategias de crecimiento para empresas Global 1000, empresas emergentes, el sector público y la comunidad de inversores. ¿Está tu organización preparada para la siguiente oleada de convergencia industrial, tecnologías disruptivas, intensificación de la competencia, megatendencias, mejores prácticas avanzadas, cambios en la dinámica de los clientes y economías emergentes?

Para consultas sobre permisos, escribe a:

Frost & Sullivan 331

E. Evelyn Ave., Suite 100

Mountain View, CA 94041, Estados Unidos