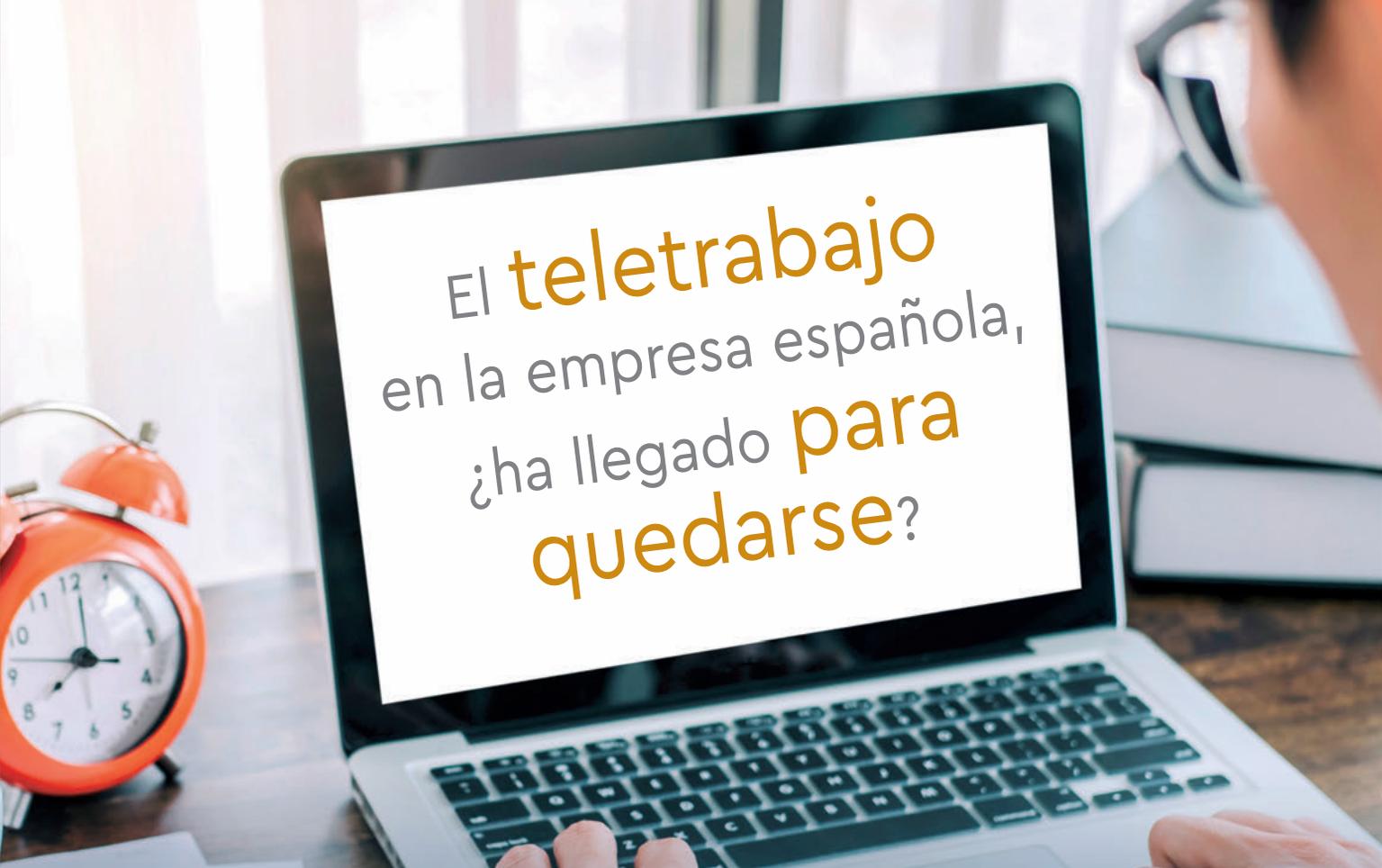


Durante el mes de marzo se incrementaron las ventas de herramientas para el trabajo en casa



# El teletrabajo en la empresa española, ¿ha llegado para quedarse?

El teletrabajo ha sido la principal medida que, con urgencia, han tenido que implantar las empresas para continuar con su actividad, tras declararse el estado de alarma, el pasado mes de marzo, por la pandemia del Covid-19. Esta fórmula, que hasta ahora no era frecuente en las empresas, no solo ha permitido mantener los negocios abiertos sino que ha puesto de manifiesto la necesidad de cambiar la mentalidad y de transformar el puesto de trabajo que ya no está sujeto a una oficina física. Esta situación ha hecho que se pierda el miedo al trabajo en remoto y ha revelado sus ventajas sobre el medio ambiente y la conciliación familiar sin restar productividad, aunque el reto ahora es que permanezca en las empresas.

 Rosa Martín

**L**a fórmula de trabajo a distancia, que permite trabajar en cualquier lugar y evita los desplazamientos a la oficina, solo era una práctica habitual con una frecuencia de 1 ó 2 veces por semana para el 32 % de los trabajadores españoles, según se desprende del estudio "Teletrabajo: una solución puntual o el futuro de las empresas", elaborado por Citrix. Este informe revela que el 34 % de los encuestados considera que es más productivo traba-

jando desde casa, un 32 % cree que lo es menos, y un 35 % siente que sus niveles de productividad son los mismos en la oficina y en casa.

Estos datos revelan que el trabajo en remoto ha producido un cambio muy rápido tanto en la empresa como en el profesional, que han tenido que adaptarse en un tiempo récord a una situación nueva para la que en muchos casos no estaban preparados.

A juicio de Santiago Campuzano, *Iberia regional director* de Citrix, la clave para una correcta

respuesta al desafío que suponía cambiar de modelo de trabajo ha sido la existencia de un plan definido para ello dentro de la empresa. "Entre las grandes organizaciones, muchas de ellas tenían modelos ya preparados de continuidad donde, aún sin tener el teletrabajo implementado de forma generalizada, tenían estructuras y procesos preparados", comenta. Esta preparación ha permitido que muchos de sus clientes como empresas energéticas, operadoras, financieras o aseguradoras tuvieran planes para continuar con su negocio. En el

caso de las que no tenían un plan establecido han tenido que buscar soluciones, aunque fueran más sencillas para poder teletrabajar.

En ambos casos, la opinión mayoritaria de los proveedores es que las empresas españolas han reaccionado de manera rápida para poder trabajar desde casa.

Alberto Fernández, director de desarrollo de negocio de TeamViewer en España, resalta que "en general, las compañías no estaban preparadas para afrontar un cambio tan radical en tan poco tiempo". Considera que no es lo mismo trabajar de manera puntual desde casa que diariamente y que lo haga toda la empresa a la vez. A pesar de estas dificultades, señala que si antes "el teletrabajo era más bien una moda, ahora es una obligación para que las empresas puedan seguir funcionando".

Esta necesidad ha exigido que las empresas españolas hagan un esfuerzo considerable para adaptar su modelo al teletrabajo como reflejan los índices que miden su implantación. Según Eurostat, antes de la crisis en España teletrabajaba el 4,3 % de los empleados, frente al

13,3 % de Finlandia. Este porcentaje nos sitúa por delante de Italia, pero nos deja por detrás de los países nórdicos e incluso Portugal (6,1 %). La media europea estaría en torno al 17 % con los países nórdicos a la cabeza, según datos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), lo que nos aleja de los países avanzados en este terreno.

### "Las compañías no estaban preparadas para afrontar un cambio tan radical en tan poco tiempo"

A pesar de esta situación, las grandes empresas y las *startups* con modelos digitales nativos ya tenían sistemas de trabajo remoto lo que ha permitido que "hayan podido extender esta fórmula al resto de los empleados, porque ya disponían de los canales y recursos digitales necesarios para implementarla", destaca Carolina Moreno, vicepresidenta de ventas de Liferay EMEA y directora general para el sur de Europa.

Alberto Sagredo Castro, *pre-sales engineer* de Snom Technology Iberia, cree que las herramientas tecnológicas para teletrabajar ya estaban disponibles, pero en muchos casos no se utilizaban. "La situación actual de confinamiento ha obligado a poner en práctica lo que teníamos al alcance de nuestra mano, pero que por nuestra cultura de "lo presencial", o bien apenas hacíamos uso de ellas o, incluso, las rehusábamos".

Esta necesidad y el uso de las herramientas ha supuesto un cambio en el modelo y se espera que impacte en los modelos productivos. "No todas las empresas estaban preparadas para pasar de un modelo plenamente presencial, a un modelo a distancia,

pero esta situación va a hacer que muchas empresas se replanteen su anterior modelo productivo" señala Javier García Garzón, director de canal de HP.

Patricia Núñez, directora del canal comercial de Lenovo, explica que aunque las empresas más grandes están mejor preparada para afrontar esta crisis, las pymes y los emprendedores pueden readaptarse a los nuevos retos y adoptar "los nuevos entornos de trabajo de forma rápida".



## Soluciones más demandadas

El auge del teletrabajo ha impulsado las ventas de las soluciones que hacen posible el trabajo en el hogar. Según datos de Context, en los primeros países europeos en los que se decretó el confinamiento como España e Italia se disparó la venta de equipos portátiles para las empresas durante el primer trimestre del año y, especialmente, en el mes de marzo. En nuestro país, el incremento registrado en esta categoría alcanzó el 143 %. Al mismo tiempo, se registró un incremento de las ventas de cámaras web, auriculares, soluciones para la administración de base de datos, virtualización y de las herramientas para el desarrollo y la seguridad.

Este crecimiento lo han notado la mayoría de proveedores. Samsung señala que las tabletas han jugado un papel muy destacado para que los niños pudieran seguir sus estudios en casa. David Alonso, director del negocio B2B de Samsung, señala que en el terreno de la empresa el reto principal es asegurar la productividad y pone como ejemplo su solución DeX. "Con Samsung DeX, cualquier habitación se puede transformar en una zona de trabajo, incluso cuando no tenemos un portátil. Tan sólo hay que conectar un *smartphone* o *tablet* directamente a un monitor y un teclado, y Samsung DeX se iniciará automáticamente como si fuera un PC".

Por su parte, Luis Casero, director de marketing y administración de ventas de Vertiv, resalta que su misión durante esta situación ha sido dar servicio y garantizar el funcionamiento de las infraestructuras porque "ahora es más necesario mantener el seguimiento de los datos y de las personas conectadas".

Microsoft ha comprobado el incremento en sus plataformas *cloud* como Azure y sus herramientas de colaboración y productividad como es Microsoft 365 y Teams.

Las soluciones para videoconferencia que facilitan la comunicación de los empleados también han crecido en este periodo de confinamiento. Cisco ha comprobado que Webex ha superado los 300 millones de usuarios y los 14.000 millones de minutos en reuniones.

Ricoh también ha comprobado el crecimiento del uso de su solución para videoconferencia UCS Advanced. "En marzo España era el segundo país con mayor incremento de las llamadas en remoto después de Polonia, en el mes de abril ya somos los primeros en el uso de esta solución por delante de otros países europeos como Italia, Suecia o Polonia", destaca el director de marketing de Ricoh España y Portugal.

Las soluciones para la virtualización de aplicaciones en modo *on premise* o *cloud* han sido de las más demandadas de Citrix.

SentinelOne también ha visto cómo se ha incrementado la demanda de sus solución de protección del *endpoint*; mientras que TeamViewer ha comprobado cómo se han triplicado las conexiones a sus soluciones de acceso en horas de trabajo y cómo ha crecido el uso de su solución de realidad aumentada TeamViewer Pilot.

En VMware ha crecido la demanda de sus soluciones para facilitar la continuidad del negocio como VMware Cloud on AWS y VMware Cloud Solutions on Azure.

### Positivo

A la hora de implantar el teletrabajo, los proveedores señalan la rapidez y la flexibilidad como lo más positivo del proceso de implantación

del teletrabajo. Para Xavier Moreno, director de marketing de Ricoh España y Portugal, "el éxito para hacer frente a la imposición del teletrabajo ha dependido en gran medida del ni-

vel de madurez digital de las empresas". Roberto Moral, director de arquitecturas en Cisco España, añade que en el lado de lo positivo también figura el esfuerzo efectuado por la Administración Pública.



VMware, como indica Margarita Sanz, directora de canal de esta compañía, considera que la adopción de las herramientas para el trabajo en remoto ha funcionado bien y ha permitido incrementar la productividad en esta situación. El papel que han jugado las personas también ha sido decisivo para adaptarse a esta situación. "Ha funcionado bien la reacción de los equipos, su entrega y su nivel de compromiso", apunta Tomás Font, *general manager* de Wolters Kluwer Tax & Accounting.

## Carencias y retos

A pesar del esfuerzo por adaptarse a la nueva situación y ampliar sus recursos tecnológicos para implantar el teletrabajo, se han observado carencias en este proceso provocadas por la prisa al elegir soluciones sin tener en cuenta un aspecto tan importante como la seguridad. En este sentido, Ovanes Mikhaylov, *regional sales manager* de SentinelOne Iberia, avisa que por la urgencia en algunos casos los empleados han optado por utilizar sus dispositivos personales y este uso ha dejado desprotegida la información corporativa. "La información y otros recursos corporativos que antes se gestionaban en un terreno acotado y protegido

por *firewalls*, soluciones de seguridad de correo electrónico y otras han pasado a administrarse en una ubicación alejada e independiente, carente en muchos casos de medidas básicas de protección como un antivirus actualizado", recalca.

Mantener la seguridad es uno de los retos que tienen las empresas en esta situación. "La protección de los usuarios debe reforzarse con cua-

tro soluciones clave: conexión VPN, mecanismos de verificación multi-factor, seguridad *cloud* y DNS y protección de cualquier dispositivo o terminal", aconseja el director de arquitecturas de Cisco España. Además, es de "suma importancia contar con una buena política de seguridad informática que blinde la organización", apunta el director de canal de HP.

Una opinión similar muestra Miguel Ángel Cervera, director de la unidad de negocio de *modern workplace* de Microsoft, quien apunta que "los CISO y los administradores de TI deben examinar con urgencia nuevos escenarios y vectores de amenazas a medida que sus organizaciones se convierten en "dis-

"Esta situación va a hacer que muchas empresas se replanteen su anterior modelo productivo"

## La Red pasa la prueba

El teletrabajo masivo ha puesto a prueba la capacidad de la Red en España. El uso intenso en los hogares para el trabajo y para el ocio ha supuesto un nuevo reto para los operadores de telecomunicaciones y los especialistas en conectividad.

Anselmo Trejo, director de marketing y comunicación de D-Link, resalta que "nos hemos enfrentado a un gran desafío, pero en términos generales no estamos notando grandes problemas".

Los datos del tráfico registrado dan una idea de la tensión que han tenido que soportar. Se ha registrado un incremento del 150 %, según datos de los operadores, y en los domicilios se han multiplicado los dispositivos conectados, pasando de cuatro de media a 12 o más. Al mismo tiempo, el "prime time" se ha alargado lo que ha obligado a algunas de la plataformas de contenidos a rebajar las definiciones.

Las llamadas de teléfonos móviles también han crecido un 50 % y el uso de los datos móviles un 25 %. El director de arquitecturas en Cisco España comenta que el vídeo es uno de los mayores responsables del incremento del tráfico IP. "Ya representa el 70 % del tráfico de Internet en España y en 2022 supondrá el 80 %".

En este contexto de uso intenso y masivo se ha notado la diferencia entre los entornos urbanos con despliegues de fibra y los rurales, aunque los especialistas destacan el buen trabajo realizado por los operadores regionales. En este sentido, Javier Gómez, director de Iberia y la zona del Mediterráneo de Cambium Networks, recalca que el papel de los operadores inalámbricos o WISP regionales "ha sido clave ya que han sido capaces de ofrecer un servicio de élite ante tal avalancha".

Javier Giménez, director general de Extreme Networks, cree que el buen comportamiento que ha tenido la Red ha sido posible por las inversiones en infraestructura que las grandes operadoras de telecomunicaciones han hecho en los últimos años.

Esta situación ha permitido ver la fortaleza de los proveedores de servicios que han sido muy rápidos para incrementar los recursos internos para ajustarse a la demanda, pero también ha dejado ver que la calidad ofertada no se ajustaba a lo contratado. Álvaro Ausín, director de ventas y canal de TP-Link, se muestra crítico al indicar que "la gran mayoría de los ISP, a pesar de años ofertando acceso a Internet de 300/600 y hasta 1000 mbps, no cumplen lo prometido".

A pesar de que los anchos de banda no sean los contratados, Gómez matiza que "un hogar conectado no requiere más de 10 o máximo 15 Mbps para trabajar a la perfección. España está a la cabeza mundial en la oferta real de ancho de banda por servicio (105 Mbps de media), es decir, tenemos margen".

Ante esta situación todos han puesto en marcha medidas para ayudar a sus clientes y socios a enfrentarse a esta nueva situación.

D-Link ha detectado que muchos clientes no tenían en su red las medidas necesarias de seguridad, por lo que ha optado por reforzar todo lo relacionado con los productos y tecnologías de red necesarias para garantizar el acceso securizado remoto a la red local y a los servidores mediante VPN y *firewall*.

Extreme Networks ha lanzado una oferta específica y paquetizada, que Giménez califica como de "primeros auxilios" que permite a las empresas tener conectividad rápida y segura para las oficinas o entornos de trabajo remotos. A la vez, ha facilitado la adquisición de productos y ha puesto en marcha otras medidas de formación y certificación para sus *partners*.

TP-Link ha incrementado el soporte técnico y está ayudando a las pymes a incrementar sus recursos internos para asegurar los accesos a Internet.

Cisco también está poniendo diferentes recursos gratuitos para facilitar el teletrabajo en las empresas.

## EN PORTADA

tribuidas" de un día para otro, con menos tiempo para hacer planes detallados o ejecutar pilotos".

Al mismo tiempo, las empresas tienen que cuidar otros recursos que están sometidos a un mayor estrés en este momento como las redes o la continuidad de los servicios.

### Una modalidad para el futuro

El incremento del teletrabajo por obligación ha abierto el debate sobre si esta modalidad tendrá más peso en el futuro y se quedará en la empresa como una opción habitual. Los proveedores coinciden en señalar que este cambio ha servido para demostrar que se puede trabajar en cualquier lugar y acelerará la transformación del puesto de trabajo en las empresas. "Nada volverá a ser como era. El teletrabajo existe desde hace años, aunque muchas organizaciones no habían dado un paso firme para implantarlo. El Covid-19 ha forzado esa decisión, no ha dado otra opción, y ha puesto de manifiesto que para muchos negocios es totalmente viable y mucho más eficiente, ahorrando viajes y tiempos de desplazamientos", explica Tomás Font, de Wolters Kluwer.

Una opinión similar mantiene García Garzón, de HP, quien explica que esta conyuntura es una oportunidad para las empresas que eran rea-



## “Ha funcionado bien la reacción de los equipos, su entrega y su nivel de compromiso”

cias a esta fórmula. "Supondrá un antes y un después especialmente para las pequeñas y medianas empresas que deberán afrontar una digitalización completa en su negocio para poder sobrevivir en la economía actual".

El director de marketing de Ricoh de España y Portugal cree que ya no hay marcha atrás, aunque matiza que para que tenga continuidad es totalmente necesario que las empresas gestionen la adopción de esta nueva forma de trabajar y la digitalización que conlleva. Esta es, sin duda, la gran asignatura pendiente de cara al futuro".

El aprendizaje de los empleados de esta situación y su capacidad de adaptación a esta fórmula será una de las ventajas que pueden aprovechar los empresarios para que sea más fácil teletrabajar. Carolina Moreno, de Liferay, cree que "las empresas que han implementado este modelo con mucha probabilidad, querrán y podrán aprovecharlo en un futuro próximo, cuando esta situación llegue a su fin".

Alberto Sagredo, de Snom, considera que para que se generalice esta opción será necesario un "cambio de mentalidad por parte del empresario, y que a partir de ahora considere que tenerse delante, no significa que estés trabajando a pleno rendimiento".

Margarita Sanz, de VMware, cree que esta situación permite acabar con los miedos al teletrabajo por parte de algunas empresas y se consolidará por las ventajas medioambientales que aporta "y, además, las empresas que opten por este cambio lograrán captar y retener talento".

Los profesionales también apuestan por el teletrabajo como una opción habitual, como se refleja en la encuesta de Citrix, que revela que el 71 % de los encuestados cree que esta fórmula será más frecuente. El responsable de esta compañía añade que "hay que entender que el trabajo es lo que se hace, no dónde se hace". 

## Transformación del espacio de trabajo

La transformación de los espacios de trabajo implican una serie de fases y de condiciones para que el funcionamiento sea óptimo. Liferay apunta cuatro fases en este proceso: intranets tradicionales, intranets avanzadas, espacios de trabajo digital básicos y espacios de trabajo digital avanzados.

En nuestro país, la mayor parte de las empresas está en la fase de Intranets avanzadas, lo que significa que disponen de herramientas que facilitan la colaboración departamental y entre departamentos a través de bases de conocimiento, Blogs y gestión de documentos. Los empleados no realizan todo su trabajo en la intranet, pero sí utilizan su funcionalidad para colaborar.

Carolina Moreno, de Liferay, señala que para avanzar habría que disponer de soluciones que aporten capacidades de integración para unificar las herramientas digitales a través de una única capa para

que la plantilla trabaje de forma cohesionada. Esto ayudaría a dar el paso para habilitar verdaderos espacios de trabajo digital.

Junto a este aspecto, también es necesario que se den otras condiciones para que sea efectivo el teletrabajo. Patricia Núñez, de Lenovo, señala que "son muchas las condiciones que han de verificarse para que el entorno sea satisfactorio para el teletrabajo. Y no solo las tecnológicas; también me refiero a condiciones ambientales, ergonómicas y emocionales que permitan al trabajador en remoto lograr un buen desempeño".

En cuanto a los beneficios, García Garzón, de HP, explica que "el hecho de que una persona se libere del tiempo invertido en los desplazamientos diarios y del encorsetamiento del puesto físico puede disparar su creatividad y eficiencia y contagiar su motivación al resto del equipo".