

CITY+

COMUNICACIONES, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA Y MÁS

**CÓMO IMPLEMENTAR
HOME OFFICE
EN SU EMPRESA
Y NO MORIR
EN EL INTENTO**

Contenido

Cómo implementar Home Office en la empresa y no morir en el intento	3
Los cuatro puntos indispensables	4
1.- Conectividad:.....	4
2.- Comunicación:.....	5
3.- Confiabilidad:	6
4.- Seguridad:.....	6
El factor humano también requiere ajustes.....	7
¿Y después de las eventualidades?	8
Ahora... ¿Por dónde empiezo?	8

Copyright © 2020, CITY+

Usted puede compartir este documento sin necesidad de obtener un permiso por escrito siempre y cuando sea compartido a través de este archivo PDF, sin modificaciones y sin costo.

A menos que se indicara expresamente, todos los materiales, incluyendo imágenes, las ilustraciones, los diseños, los íconos, las fotografías y los materiales escritos, las marcas registradas, la combinación de signos distintivos, elementos operativos y de imagen y/o la característica intelectual poseída, controlada o licenciada por terceros que han licenciado sus materiales ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI; <https://www.gob.mx/imp>), son protegidos por la legislación Mexicana y los tratados internacionales en materia de Propiedad Industrial e intelectual aplicables.

CITY+ y sus proveedores y otorgantes de licencias se reservan todos los derechos intelectuales en todo el texto, programas, productos, procesos, tecnología, contenido y otros materiales que aparecen en este documento. El acceso a este documento no otorga y no podrá considerarse como una concesión o licencia alguna respecto de los derechos de los cuales CITY+ es titular o licenciatario. Los nombres y logos de CITY+, todos los productos relacionados y nombres de servicios, marcas de diseño y avisos comerciales son marcas registradas o marcas de servicio registradas a nombre de "Comunicaciones, Innovación Tecnológica y Más, S.A.S. de C.V.". Todas las otras marcas son propiedad de sus respectivas compañías. Ninguna licencia de marca registrada o marca de servicio está concedida en relación con los materiales contenidos en este documento. El acceso a este documento no autoriza a nadie a utilizar cualquier nombre, logo o marca en ninguna forma.

Le invitamos a consultar nuestra política de privacidad en nuestra página web <https://www.citymas.com.mx/about/> y nuestras bases legales al respecto del copyright y las marcas registradas de terceros en la dirección electrónica <https://www.citymas.com.mx/bienvenidos/legal/#miscelaneos>

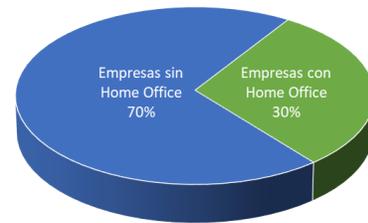
Cómo implementar Home Office en la empresa y no morir en el intento.

Por: MCP. J. Manuel Velázquez A.

Implementar Home Office dentro de las empresas, más que una moda, se ha vuelto una necesidad; y más con la reciente declaración de la *Organización Mundial de la Salud (OMS)* en relación a la pandemia del Coronavirus (COVID-19) por su gravedad y su rápida propagación.

Si bien el Home Office es una tendencia que día a día va ganando terreno, todavía no es lo común. Se calcula que actualmente apenas un 30% de las empresas en México se han sumado a este tipo de trabajo flexible en algún grado, sin embargo, hay muchas que bien podrían utilizar Home Office y que actualmente no permiten esta modalidad de trabajo, principalmente, por desconocimiento acerca del tema.

PORCENTAJE DE ADOPCIÓN DE HOME OFFICE EN MÉXICO



Las ventajas de implementar Home Office dentro de las empresas y organizaciones son muchas. Por ejemplo, permite que éstas contraten el mejor talento disponible sin la necesidad de obligar a los colaboradores a tener largos tiempos de traslado o a que la empresa tenga gastos adicionales al reubicar personal especializado. También permite que las empresas tengan grandes ahorros en infraestructura física y servicios al no necesitar enormes espacios para albergar a todo el personal y, por consiguiente, reducir los consumos de agua y electricidad en sus instalaciones aparte de economizar en suministros de oficina. Además de que, dependiendo del tipo de trabajo, permite que los colaboradores puedan trabajar con sus propios equipos de comunicaciones y cómputo con total seguridad y confiabilidad.



Si bien el Home Office no es para todos, ya que algunos puestos no pueden desempeñarse de forma remota, siempre hay formas de poder implementarlo en algunas áreas. El grado de facilidad dependerá, en gran medida, de que la infraestructura tecnológica de la empresa esté preparada para la implementación de Home Office. Además, se debe hacer un análisis detallado para identificar las posiciones que pueden aplicar para Home Office y, sobre todo, que los colaboradores

posean cualidades que les permitan tener un buen desempeño en el trabajo remoto, como disciplina, autonomía, constancia, trabajo por objetivos y un historial de cumplimiento de metas en tiempo y forma.



De la misma manera, es importante destacar que el personal que trabajará de forma remota debe ser supervisado de manera constante y puntual para asegurarse de que los objetivos se cumplan y que mantengan el mismo desempeño que cuando trabajan en la oficina de forma presencial. Teniendo esto en mente se puede desarrollar un plan efectivo que permita implementar una plataforma segura y confiable en corto tiempo, sin necesidad de invertir grandes sumas.

Los cuatro puntos indispensables

Una vez que se ha determinado si un puesto es apto para hacer trabajo remoto hay que verificar que tanto la empresa como los colaboradores cumplen con los cuatro puntos indispensables para lograr un Home Office exitoso: Conectividad, Comunicación, Confiabilidad y Seguridad.

1.- Conectividad:

Para que se logre establecer un Home Office adecuado es indispensable contar con la conectividad suficiente para permitir que los colaboradores trabajen con los recursos de la empresa sin que esto entorpezca las labores internas o las transacciones de los clientes.

En la actualidad, la mayoría de las empresas cuentan con un servicio de internet dedicado, o al menos simétrico, de alta velocidad que permite tener y mantener los servicios internos y externos funcionando de forma adecuada. Estos servicios empresariales tienen la gran ventaja de permitir una velocidad de subida igual a la velocidad de bajada, es decir, el canal de descarga de datos tiene la misma capacidad que el canal de carga hacia internet. Usando una analogía simple:



Si estos servicios se representan con puertas, ambas puertas serían del mismo tamaño y permitirían el paso de la misma cantidad de personas a través de ellas. Con este tipo de conectividad es posible implementar un tipo de Home Office de alto desempeño y gran confiabilidad para una gran cantidad de colaboradores utilizando soluciones como Microsoft Remote Desktop, VMWare Horizon 7, Citrix Workspace y otros.

Por otro lado, es común que las pequeñas empresas contraten servicios comerciales de internet con proveedores que ofrecen servicios ADSL (acrónimo en inglés de Asymmetric Digital Subscriber Line o Línea de suscripción digital asimétrica) que ofrecen buenas velocidades de internet con costos accesibles pero que no permiten la carga de información con la misma velocidad que la descarga, a veces con velocidades en relación 10:1, es decir que por cada 10mbps de descarga se tendrá 1mbps de carga así los servicios típicos ofrecen velocidades de 10/1mbps, 20/2mbps, 30/3mbps, 50/5mbps, 100/10mbps, etc. Volviendo a la analogía de las puertas se observaría que en este tipo de servicios la puerta de entrada sería muy ancha mientras que la puerta de salida sería más angosta. Con este tipo de conectividad el Home Office dependerá de servicios de terceros que ofrecen repositorios en línea como One Drive, Google Drive, Dropbox, etc.



Por el lado del colaborador, también es necesario contar con una conexión a internet, aunque aquí no va depender tanto de la velocidad o el tipo de servicio ya que, en su mayoría, los servicios caseros son suficientes para conectarse y trabajar confiablemente

2.- Comunicación:

En toda empresa es indispensable una buena comunicación entre los equipos de trabajo tanto física como de relaciones y dependiendo del nivel de comunicación en el equipo de trabajo, sería suficiente tener comunicación telefónica, escrita (a través de mensajes instantáneos, correos electrónicos, chats, entre otros), o a través de videoconferencias. Una buena práctica es hacer una videoconferencia al iniciar la jornada laboral, así se puede confirmar que todos los colaboradores están preparados para iniciar sus labores y dedicar unos minutos a recordarles sus tareas, verificar que no haya contratiempos y actualizar los avances de cada uno de ellos.



En este punto es necesario verificar nuevamente si la empresa cuenta con una plataforma de comunicaciones adaptada al trabajo remoto. Aquí se vuelve muy útil contar con tecnologías como conmutadores en la nube, Webex, Skype Empresarial, etc., o preferir el uso de servicios gratuitos como Skype, Messenger, WhatsApp y otros más. El objetivo es mantener el equipo de trabajo comunicado y disponible.

3.- Confiabilidad:

Una vez que se estableció una conectividad adecuada y una comunicación fluida es necesario asegurar que el trabajo remoto puede ser desempeñado de forma confiable. Para esto es imprescindible preparar al personal de soporte técnico en la resolución de incidentes con el uso de herramientas de soporte remoto pues no es lo mismo estar frente al equipo de cómputo haciendo correcciones que tratar de hacer correcciones sin ver lo que se está haciendo.



Para poder resolver los incidentes relacionados con la conectividad del colaborador es recomendable realizar manuales técnicos que detallen el proceso de solución y que incluyan imágenes de lo que las pantallas deben mostrar en cada paso del soporte ya que podría ser necesaria la ayuda del colaborador para restablecer la conectividad. Posteriormente, con la conectividad restablecida será posible usar herramientas como TeamViewer, Anydesk, UltraVNC, Ammy Admin, Webex Meetings y otros para acceder de forma remota al equipo de cómputo del colaborador y realizar las correcciones requeridas.

Es importante tener en mente que el equipo de soporte técnico es la primera línea de defensa contra cualquier tipo de incidentes que pudieran ocasionar retrasos. En sus manos está el buen desempeño del colaborador que trabaja remotamente y la posibilidad de que se cumplan los objetivos que se le han asignado; por esto es de vital importancia que el personal de soporte técnico sea capaz de resolver cualquier incidente de forma rápida y efectiva.

4.- Seguridad:

Una correcta implementación de Home Office deberá proveer el mayor grado de seguridad posible,



tanto de la información que se procesa a través de la red como de los datos sensibles que el colaborador utilice. Existen varias soluciones de Home Office como el trabajo través de VPN (acrónimo en inglés de Virtual Private Network o Red Privada Virtual), el uso de repositorios en la nube o haciendo uso de alguna de las soluciones de escritorio remoto disponibles que permiten que los datos que se manejan se mantengan seguros y confidenciales, sin importar las condiciones del trabajo.

El factor humano también requiere ajustes

Una vez que se han cumplido todos los puntos anteriores, el último paso es capacitar de forma adecuada a los colaboradores que harán Home Office y a los que supervisarán el trabajo remoto, ya sea que ellos estén en la oficina o que también estén haciendo la supervisión de manera remota.

Para esto hay que romper algunos paradigmas ya que las empresas deben ser conscientes de que el trabajo de los colaboradores se mide en función de lo que producen, entregan y resuelven, no en función de las horas que pasan en la oficina. Aquí es importante establecer tareas de supervisión con base en resultados, logros y apoyar al colaborador a conseguir sus objetivos, mantener sus tiempos y tener un desempeño equivalente, o superior, al que obtendría de forma presencial dentro de la oficina. Existen varias herramientas que pueden ayudar a mantener visibilidad del trabajo que desempeñan los colaboradores que trabajan remotamente como MeisterTask, Slack, Wrike, Gantter y otros.



De la misma forma, los colaboradores, deben entender que trabajar en casa no es estar de vacaciones o de descanso y que tampoco es para cuidar a los niños, salir al parque con los perros o terminar de ver su serie favorita en Netflix. Home Office significa tener la posibilidad de ahorrar tiempo y dinero en traslados y alimentación sin perder la productividad o dejar de cumplir los objetivos que se les han asignado. También significa que pueden mantenerse seguros ante cualquier adversidad, peligro o enfermedad sin dejar de trabajar y sin dejar de percibir un salario.



Es importante dejarle en claro a los colaboradores que para que ellos puedan beneficiarse del Home Office es necesario que cumplan con ciertos requisitos como: tener una conexión a internet, un equipo de cómputo suficientemente potente, ya sea propio o de la empresa, un lugar adecuado para trabajar sin distracciones, una rutina de trabajo con horarios establecidos y sobre todo que en casa sepan que durante las horas de Home Office se deben minimizar las interrupciones.

Es recomendable que los colaboradores establezcan una rutina similar a la que tienen cuando van a la oficina como levantarse temprano, tomar un baño, arreglarse como cualquier día y desayunar antes de comenzar a trabajar. Así podrán prepararse para la jornada de trabajo, ser productivos y estar disponibles durante su horario laboral.

Finalmente, la implementación de Home Office puede ser paulatina para los colaboradores. Es mejor empezar haciendo trabajo remoto uno o dos días a la semana, de forma escalonada en los miembros del equipo de trabajo para evaluar si el desempeño y las metas son las mismas, de esta forma se define si se sigue con este periodo, se amplía el tiempo a tres o más días a la semana, o se elimina la posibilidad de esta forma de trabajo. Todo dependerá de la respuesta del colaborador hacia el beneficio de hacer Home Office.



¿Y después de las eventualidades?

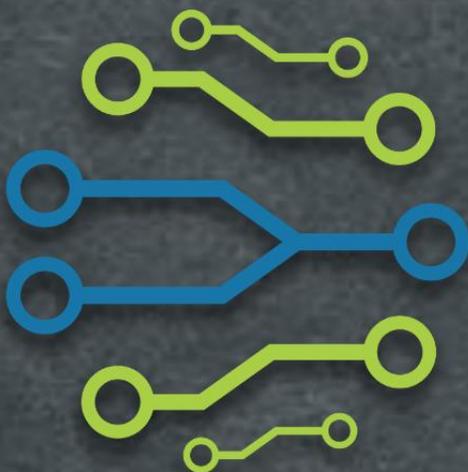
No es necesario que haya una pandemia para que los colaboradores puedan trabajar de forma remota ya que tanto las empresas como su personal se benefician del Home Office. Estudios recientes de la universidad de Stanford han demostrado que se puede alcanzar una mejora en el desempeño de los colaboradores de hasta un 13% en comparación con el trabajo presencial y de acuerdo a la COPARMEX el Home Office podría propiciar hasta un 28% de aumento a la productividad. Además, las empresas pueden obtener ahorros hasta del 30% en costos asociados. Por si fuera poco, tener la posibilidad de hacer Home Office de forma ocasional es una de las prestaciones más buscadas por las nuevas generaciones.

Ahora... ¿Por dónde empiezo?

Si está considerando implementar Home Office en su empresa acérquese a nosotros y con gusto le asistiremos a determinar el nivel en que se encuentra para permitir el trabajo remoto y establecer juntos el mejor plan de implementación técnico, legal y de recursos humanos. Los beneficios son muchos y con nuestra experiencia haremos una transición rápida y efectiva hacia el trabajo remoto con seguridad y confiabilidad.

Copyright © 2020, CITY+

Usted puede compartir este documento sin necesidad de obtener un permiso por escrito siempre y cuando sea compartido a través de este archivo PDF, sin modificaciones y sin costo.



CITY+

COMUNICACIONES, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA Y MÁS

COPYRIGHT © 2020

WWW.CITYMAS.COM.MX