

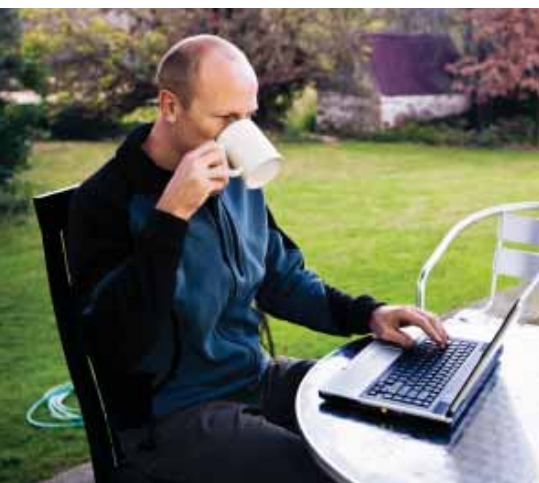
Las 10 principales tendencias del teletrabajo

Factores decisivos para el trabajo remoto y la tecnología que garantiza su seguridad

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 1 |
| 1. Tendencia empresarial: limitar los gastos operativos | 2 |
| 2. Tendencia empresarial: encontrar talentos y retenerlos | 3 |
| 3. Tendencia empresarial: cumplimiento de normas legales | 4 |
| 4. Tendencia empresarial: preparación para posibles desastres | 5 |
| 5. Tendencia empresarial: trabajo "verde" | 6 |
| 6. Tendencia tecnológica: acceso de banda ancha en cualquier lugar | 7 |
| 7. Tendencia tecnológica: colaboración vía Web 2.0 | 8 |
| 8. Tendencia tecnológica: movilización de las comunicaciones | 9 |
| 9. Tendencia tecnológica: protección contra amenazas más sofisticadas | 10 |
| 10. Tendencia tecnológica: instalar un SonicWALL® Clean VPN™ | 11 |
| Conclusión | 12 |

Introducción



Antes, los factores clave que impulsaban el teletrabajo eran la productividad y la flexibilidad. Se hablaba del "equilibrio entre el trabajo y la vida privada" con el que muchos trabajadores soñaban. Aunque este tipo de ventajas no económicas todavía tiene importancia, hoy en día los programas de teletrabajo se centran cada vez más en factores económicos como el precio de la gasolina, la crisis crediticia y el ahorro de costes duros. Los programas de teletrabajo, además, ayudan a las empresas a reforzar la lealtad de sus empleados.

Tanto si se centran en ventajas económicas como de otro tipo, los programas de teletrabajo deben cumplir un requisito principal: proporcionar a los teletrabajadores acceso remoto seguro a las redes, a las aplicaciones y a los datos corporativos. Los responsables de TI y de seguridad corporativa deben elegir para los teletrabajadores tecnologías de acceso remoto seguro que hagan del teletrabajo una alternativa no solo viable, sino también segura. En las páginas siguientes ofrecemos una visión general de las 10 principales tendencias empresariales y tecnológicas que se observan en el ámbito del teletrabajo.

“Ha sido la tormenta perfecta. La subida del precio de la gasolina, el deseo de los empleados de conseguir un mejor equilibrio entre el trabajo y su vida privada y la disponibilidad de tecnologías punta han provocado un importante aumento del teletrabajo durante los últimos 12 meses en EEUU y Canadá.¹”

1. Tendencia empresarial: limitar los gastos operativos

En general, los teletrabajadores ayudan a las empresas a reducir sus costes operativos. Al trabajar en sus hogares y utilizar su propio espacio, su propia energía y su propio aire acondicionado, este tipo de empleados permite a los empresarios ajustar sus prácticas de infraestructura y reducir gastos.

El “Hot desking” consiste en que varias personas comparten un escritorio, que utilizan a diferentes horas. La principal motivación para recurrir al hot desking es la reducción de costes gracias al ahorro de espacio (en algunos casos hasta el 30%).²”



La Asociación canadiense de teletrabajo (CTA) ha publicado cifras en relación con el fenómeno del "hot desking". Sugiere que los empresarios necesitan una oficina menos por cada tres teletrabajadores o aproximadamente \$2.000 al año por teletrabajador. Según la CTA, AT&T logró ahorrar 550 millones de dólares eliminando o consolidando oficinas (\$3.000 por oficina) con su programa de teletrabajo. Además, la CTA indica que aproximadamente el 25% de los 320.000 trabajadores de IBM en todo el mundo trabajan a distancia desde oficinas domésticas, lo que permite a la empresa ahorrar 700 millones de dólares en costes inmobiliarios.

2. Tendencia empresarial: encontrar talentos y retenerlos

Las condiciones económicas como la inflación, los precios de la gasolina, los traslados y la crisis inmobiliaria están afectando a muchos trabajadores y a sus familias. En una encuesta online realizada en mayo de 2008, la Coalición de teletrabajo descubrió que el 87% de los encuestados limitarían su búsqueda de trabajo según los costes potenciales de desplazamiento. El teletrabajo rompe las barreras, permitiendo a las empresas contratar a teletrabajadores en zonas con salarios más bajos o una mayor concentración de personal cualificado.



Los programas de teletrabajo pueden reforzar la lealtad de los empleados. Según la empresa Sun Microsystems, sus teletrabajadores consideran el programa Open Work como el motivo número 1 por el que recomendarían la empresa Sun. Además, al reducirse la rotación de trabajadores, se eliminan los costes de formación de nuevos empleados.

El 37% de los empleados de TI afirman que aceptarían un salario inferior hasta en un 10% por trabajar a jornada completa desde sus hogares.³

3. Tendencia empresarial: cumplimiento de normas legales

Durante los últimos años, las empresas se han visto obligadas a cumplir más normas industriales y gubernamentales, como p.ej. Sarbanes-Oxley, HIPAA, Gramm-Leach-Bliley y PCI. En general, los objetivos de estas normas son la protección de la información contra el acceso o la publicación no autorizados.

Puesto que estas normas también rigen para los teletrabajadores, para que un programa de teletrabajo sea viable, se requiere una tecnología que supervise tanto a los trabajadores remotos como a los locales:

- para comprobar la identidad de los usuarios que acceden a la información.
- restringir adecuadamente el acceso a la información sensible.
- segregar a los usuarios, los recursos y las comunicaciones correctamente.
- verificar la integridad de los procedimientos mediante un efectivo método de seguimiento.

El coste total de los robos de identidad es de aproximadamente 50 mil millones de dólares al año.⁴



4. Tendencia empresarial: preparación para posibles desastres



La recuperación de desastres se ha convertido en un objetivo cada vez más importante en la era de la globalización. En caso de que se corte el suministro eléctrico en una central lejana pero estratégica, el trabajo también puede verse interrumpido tanto a nivel local como en todos los emplazamientos de la empresa. La tendencia continuada de la externalización expone a la empresa a cortes del suministro eléctrico que afectan también a sus partners externos.

El trabajo remoto, por definición, dispersa a los trabajadores y los aleja de las oficinas centrales de la empresa. Las oficinas centrales pueden verse incapacitadas por cortes del suministro eléctrico, mal tiempo, atascos de tráfico o averías localizadas. En este tipo de situaciones, unos pocos kilómetros pueden suponer una gran diferencia, permitiendo a las empresas continuar con su actividad comercial habitual, mantener sus flujos de ingresos y evitar interrupciones en sus relaciones con los clientes, partners e inversores.

“Cuando cunde el caos, p.ej., debido al mal tiempo, podemos enviar un correo electrónico a todos nuestros agentes [que trabajan desde sus hogares] para pedirles que se conecten y nos ayuden. La respuesta es inmediata, no es necesario esperar hasta que lleguen a la oficina.”⁵

5. Tendencia empresarial: trabajo "verde"

En las emisiones de carbono de una empresa se incluyen tanto los desplazamientos de los empleados en coche, avión, tren y demás medios de transporte público, como la energía necesaria para la calefacción, el aire acondicionado y la electricidad. Asimismo, pueden incluirse las emisiones de carbono de los bienes de consumo y servicios. Afortunadamente para el medio ambiente, el trabajo "verde" no solo reduce las emisiones de carbono, sino también los costes.

¿Cómo repercute el teletrabajo en las emisiones de carbono? En muchos casos, lo único que hacen los teletrabajadores es trasladar el consumo de energía desde la empresa a su hogar. Sin embargo, en investigaciones recientes realizadas por Sun, se ha descubierto que los teletrabajadores consumen aproximadamente la mitad de energía en sus hogares que en la oficina.



La banda ancha y el software de colaboración podrían incrementar el número de teletrabajadores del 10% al 20% de los trabajadores de EEUU durante los próximos 10 años y reducir las emisiones de carbono en los EEUU en 45 millones de toneladas al año.⁶

6. Tendencia tecnológica: acceso de banda ancha desde cualquier lugar

A medida que crece el número de hogares con acceso a Internet de banda ancha, se hace más viable la alternativa de trabajar desde casa.

Los teletrabajadores pueden trabajar de forma más efectiva con conexiones de banda ancha, ya que las aplicaciones de la empresa se ejecutan a una velocidad más próxima al tiempo real cuando se accede a ellas mediante una conexión rápida que si se hace mediante una conexión de acceso telefónico. Gracias a la banda ancha, también son viables las nuevas aplicaciones de gran consumo de banda ancha, como p.ej. VoIP (voz sobre IP, o teléfono por Internet) que no podrían utilizarse con una conexión más lenta.

A mitad de 2008, Gartner Inc. indicó que un 54%⁷ de los hogares estadounidenses contaban con acceso de banda ancha, y que esta cifra era incluso superior en seis países europeos (Países Bajos, Suiza, Reino Unido, Francia, Suecia y Bélgica) así como en Corea del Sur, Hong Kong, Canadá, Singapur y Taiwán). Gartner prevé que en 2012 el 77% de los hogares estadounidenses tendrán conexiones de banda ancha.

7. Tendencia tecnológica: colaboración vía Web 2.0

Las nuevas aplicaciones (p.ej. wiki o VoIP) son la clave de la colaboración online, que permite a los empleados trabajar juntos sin necesidad de encontrarse en el mismo lugar. Para los teletrabajadores, la colaboración remota supone un gran aumento de la productividad, como demuestra el uso cada vez más frecuente de las conferencias Web para la celebración de reuniones. Hoy en día, las reuniones por Web se han convertido en una práctica común en empresas con personal distribuido que trabaja desde oficinas remotas o domésticas. Las reuniones vía Web no solo fomentan la colaboración, sino que además evitan que los trabajadores remotos se sientan aislados.

La externalización y la ampliación de las cadenas de suministro han permitido a muchas organizaciones adoptar una nueva cultura de oficina basada en la colaboración en tiempo real—online o por teléfono—con los proveedores, partners y prestadores de servicios externalizados. Ahora los empleados pueden utilizar estos nuevos métodos para colaborar entre ellos de forma remota.

“La mayoría de redes corporativas ya tienen aplicaciones Web 2.0, independientemente de que hayan sido aprobadas de forma formal o central debido a las restricciones de ancho de banda y temporales.”⁸

8. Tendencia tecnológica: movilización de las comunicaciones

La caída de los precios y el mayor rendimiento de los teléfonos inteligentes, PDAs y otros dispositivos de mano (Blackberry, Symbian) así como de los ordenadores portátiles, han puesto la tecnología del teletrabajo al alcance de muchas organizaciones y de sus empleados.



En una encuesta⁹, el 70% de los encuestados afirmó acceder a los datos corporativos mediante conexiones inalámbricas – lo cual supone un riesgo elevado para la seguridad de la red. Los PDAs corporativos suelen ser gestionados (incluso proporcionados) por el departamento de TI de la empresa. Por lo tanto, generalmente están configurados para poder acceder a la red corporativa de forma segura. En la mayoría de los casos, los teléfonos inteligentes son propiedad del empleado, que lo utiliza para acceder a la red de la empresa por motivos de trabajo. Estos dos tipos de dispositivos exponen a las redes corporativas a nuevas amenazas, como p.ej., la posibilidad de que se pierdan debido a su reducido tamaño. Además, los departamentos de TI son responsables de los teléfonos inteligentes a pesar de no tener el control sobre ellos.

“El 82% de los propietarios de teléfonos inteligentes afirmaron utilizarlos para leer los correos electrónicos de trabajo, el 80% navega en sitios Web de la empresa, y el 61% accede a datos corporativos¹⁰”

9. Tendencia tecnológica: protección contra amenazas más sofisticadas

Los perpetradores de ataques ya no son adolescentes ni aficionados. El crimen organizado ha llegado a las puertas de Internet. Pero no solo son los hackers y sus métodos cada vez más sofisticados. Los cada vez más frecuentes despidos de personal por dificultades económicas de la empresa también pueden crear una nueva clase de amenazas de seguridad: la de los exempleados descontentos. ¿Qué ocurre si esos exempleados disgustados se convierten en potenciales asociados de los hackers profesionales?

Las redes privadas virtuales de capa de sockets seguros (SSL VPN) constituyen el requisito básico para la seguridad del teletrabajo. Al mismo tiempo, responden a la creciente sofisticación de los ataques de los hackers y de las organizaciones que los apoyan. Aunque a primera vista pueda parecer que el teletrabajo crea nuevas vulnerabilidades de seguridad, no debería ser así si las empresas utilizan tecnología de acceso remoto seguro.

Los criminales cibernéticos no solo utilizan métodos cada vez más sofisticados, sino que además se organizan cada vez mejor.



10. Tendencia tecnológica: instalar un SonicWALL® Clean VPN™

Una estrategia de "VPN limpia" proporciona capas inteligentes de acceso remoto seguro, cortafuegos en pasarela y control de políticas mediante la integración de SSL VPN y Gestión unificada de amenazas (UTM). Para ser efectiva en la práctica, una VPN limpia debe ser capaz de:

Detectar

la integridad de los usuarios, los puntos terminales y el tráfico procedentes del exterior del perímetro de red tradicional.

Proteger

las aplicaciones y los recursos contra el acceso no autorizado y los ataques de malware.

Conectar

fácilmente a los usuarios autorizados en tiempo real a los recursos necesarios.

SonicWALL® se ha posicionado estratégicamente como líder y pionera en el mercado de las soluciones de tecnología clean VPN para organizaciones de todos los tamaños, permitiendo la integración gestionada de sus galardonadas líneas de productos Secure Remote Access, Network Security Appliance y Global Management System. La solución SonicWALL Clean VPN™ combina tecnologías SSL VPN y UTM de próxima generación con el fin de reforzar las políticas granulares de acceso a nivel de aplicación, al tiempo que inspecciona en profundidad todo el tráfico en la pasarela y correlaciona la información sobre los eventos para aumentar y optimizar la eficiencia del sistema de seguridad.

Conclusión

Entre las tecnologías que soportan y hacen posible el teletrabajo se encuentran el acceso remoto seguro fiable, una mayor disponibilidad del acceso a Internet de banda ancha y nuevas aplicaciones colaborativas. El teletrabajo se ve también favorecido por determinadas tendencias, como son la popularidad de los PDAs y teléfonos inteligentes, la mayor concienciación que existe sobre el calentamiento global y la motivación de los empleados que buscan mejorar el equilibrio entre su vida laboral y su vida familiar. Tanto las tendencias empresariales como tecnológicas están convirtiendo el teletrabajo cada vez más en una realidad.



¿Cómo obtener más información?

- Descargue el libro blanco "10 Telecommuting Trends" (10 tendencias del teletrabajo):
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Descargue el libro blanco "Teleworking and the New Economy" (El teletrabajo y la nueva economía):
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Inscribese para recibir las newsletters de SonicWALL:
http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription_NA

Envíe sus comentarios sobre este libro electrónico o sobre cualquier otro libro electrónico o libro blanco de SonicWALL a la siguiente dirección de correo electrónico: **feedback@sonicwall.com**.

Acerca de SonicWALL

SonicWALL® es un líder reconocido en el mercado de las soluciones integrales de seguridad de la información. Estas soluciones incluyen software, hardware y servicios dinámicos inteligentes que permiten operar una red empresarial de alto rendimiento sin el coste y la complejidad habituales. Si desea obtener más información, visite nuestra página Web en **www.sonicwall.com**.

¹ Anne C. Ruddy, presidenta, WorldatWork (agosto de 2008)

² Hot desking, Wikipedia, (http://en.wikipedia.org/wiki/Hot_desking).

³ The Dice Report, junio de 2008.

⁴ Federal Trade Commission - Identify Theft Survey Report (septiembre de 2003)

⁵ "Call Centers Come Home," HR Magazine, enero de 2007.

⁶ Broadband Services: Economic and Environmental Benefits, American Consumer Institute, 2007.

⁷ Comunicado de prensa de Gartner, 24 de julio de 2008. Leichtman Research Group puts U.S. penetration at 53%, Leichtman, comunicado de prensa del 25 de junio de 2008.

⁸ Mark Bouchard, Missing Link Security Services

⁹ Information Week (julio de 2007)

¹⁰ Information Week (febrero de 2008)