

logitech®

CÓMO EQUIPAR A LOS EMPLEADOS PARA EL TRABAJO HÍBRIDO

ESTUDIO DE LOGITECH SOBRE EL TELETRABAJO:
QUÉ NOS DICEN LAS INVESTIGACIONES SOBRE SUS
NECESIDADES



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN

3 METODOLOGÍA

4 ESTÁNDARES DE HARDWARE PARA EMPLEADOS Y DE TI

8 LOS RETOS DE LOS EMPLEADOS ESTÁN MUY PRESENTES

9 PROBLEMAS

10 Vídeo

14 Audio

16 Ergonomía

18 Soluciones alternativas correspondientes

23 CONCLUSIÓN

24 RECOMENDACIONES DE LOGITECH



INTRODUCCIÓN

Al principio de la pandemia, los dirigentes de las empresas predijeron una rápida vuelta a la “normalidad” tras un breve periodo de teletrabajo. Pero esto no sucedió.

En su lugar, el trabajo híbrido se ha convertido en la nueva realidad, y la mayoría de los empleados afirman que prefieren la flexibilidad del teletrabajo y el trabajo híbrido¹. Mientras tanto, los dirigentes de las empresas intentan hallar un equilibrio entre los deseos de los empleados y las necesidades de las empresas. Todo esto se está produciendo en un clima de incertidumbre, tensión y riesgo, e incluye la forma en que los empleados priorizan la conciliación de la vida laboral y personal, sus expectativas en cuanto al trabajo y la feroz competencia por el talento.

Por ello, no es de extrañar que los problemas relacionados con los empleados figuren entre las tres principales prioridades estratégicas de las empresas en un [estudio reciente](#) sobre las prioridades de los directores generales para el período 2022-2023.

Además, las organizaciones apenas están empezando a abordar los planes para implementar el trabajo híbrido, casi tres años después del comienzo de la pandemia. Todavía queda mucho por saber. Sin embargo, cada vez es más urgente que los dirigentes encuentren planteamientos que funcionen tanto para los empleados como para las empresas.

¹Microsoft 2022 Work Trend Index

DESENTRAÑAR LA COMPLEJIDAD

Para elaborar este informe, nos propusimos comprender la experiencia actual en cuanto a la colaboración a distancia desde el punto de vista del usuario. Nuestro objetivo es ayudar a las empresas a identificar las necesidades más acuciantes de sus empleados para que puedan prepararlos mejor de cara al futuro del trabajo.

Compartimos los aspectos más destacados de una investigación reciente sobre la experiencia de la colaboración a distancia entre personas que teletrabajan por medio de dispositivos informáticos estándar, como ordenadores, ratones, teclados y monitores. También contrastamos estos hallazgos con lo que hemos observado en encuestas a los responsables de la toma de decisiones en materia de TI.

Descubrimos que, si bien los empleados están equipados de forma adecuada para el trabajo en las oficinas tradicionales y la productividad personal, la mayoría aún no cuenta con los equipos necesarios para una óptima colaboración a distancia.



METODOLOGÍA

Investigación acerca de los responsables de la toma de decisiones de TI

Logitech encuestó² a más de 1000 responsables de la toma de decisiones en materia de hardware de TI de grandes empresas para averiguar si sus estándares de hardware y software habían cambiado a lo largo de la pandemia. A continuación, llevamos a cabo entrevistas en profundidad para explorar más a fondo nuestros hallazgos en colaboración con **Escalent**, una empresa consultora de mercado. Los aspectos más destacados de esta investigación aportan un contexto importante en relación con las observaciones que hicimos al centrarnos en la experiencia de los empleados.



Investigación acerca del usuario final

A través de entrevistas a domicilio realizadas con **ETHNO**, identificamos docenas de problemas a los que se enfrentaban los participantes cuando hacían videollamadas y teletrabajaban con dispositivos estándar.

A continuación, encuestamos³ a un grupo de población mucho más amplio en EE. UU., Alemania y China para analizar hasta qué punto afectan estos problemas a las personas mientras hacen videollamadas desde casa. Colaboramos con la empresa consultora de mercado **2CV Research** para investigar las actitudes y necesidades de más de 3000 trabajadores remotos que disponían, principalmente, de dispositivos informáticos estándar.



²Se investigó de forma cuantitativa y cualitativa a los responsables de la toma de decisiones en materia de hardware de TI en mayo de 2021 y mayo de 2022, respectivamente.

³La investigación cuantitativa de los usuarios finales se llevó a cabo en mayo de 2022, tras la investigación cualitativa efectuada en noviembre de 2021.

EL TRABAJO CAMBIÓ DRÁSTICAMENTE, PERO NO LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Cuando el mundo pasó de la oficina al teletrabajo, las pautas de suministro de dispositivos para los empleados no cambiaron mucho. La mayoría de los trabajadores se llevó su equipo a casa y montó espacios de trabajo improvisados en el comedor, el dormitorio, el sofá y, en algunos casos, en oficinas en casa.

Estas personas se llevaron a casa los ordenadores y periféricos estándar que habían utilizado en la oficina, donde la mayor parte de la colaboración tenía lugar en las salas de reunión. Después de más de dos años en que los empleados han colaborado casi en su totalidad por vídeo, poco ha cambiado en cuanto a las pautas que rigen el suministro de dispositivos tecnológicos.



PARA LA VIDEOCOLABORACIÓN, LOS EMPLEADOS DEBEN USAR SUS PROPIOS DISPOSITIVOS

En nuestra encuesta a los responsables de la toma de decisiones en materia de hardware de TI, **menos del 40 % de los encuestados afirmó que sus empresas les proporcionaban webcams, auriculares u otros accesorios que optimizan el rendimiento de audio y vídeo**, a pesar de que muchos empleados se reunían a distancia desde hacía más de un año.

Dispositivos proporcionados a los empleados de manera estándar o mediante solicitud con autorización



LOS EMPLEADOS INTENTAN COMPRENDER Y RESOLVER SUS PROPIOS PROBLEMAS

Si bien algunas empresas vieron la necesidad de cambiar su perspectiva a la hora de equipar a sus plantillas al inicio del teletrabajo a tiempo completo, las recientes entrevistas en profundidad con los responsables de TI indican que se han hecho pocos cambios al respecto.

Esta circunstancia ha supuesto una dificultad añadida para que los empleados o los directivos comprendan los desafíos a los que se enfrentan la primera vez que teletrabajan con vídeo, así como las soluciones que podrían serles de utilidad.



¿QUÉ ES HARDWARE “ESTÁNDAR” PARA LAS PERSONAS QUE TELETRABAJAN O TRABAJAN DE FORMA HÍBRIDA?

“Les damos ordenadores portátiles. La mayoría también tiene teléfonos móviles. Hay uno o dos grupos de empleados que no reúnen los requisitos para recibirlos de forma predeterminada, pero, si el responsable lo ve necesario, se los proporcionamos. En cuanto a los dispositivos periféricos, quien necesite un monitor, teclado o ratón, puede solicitarlo.”

— RESPONSABLE DE TI, VENTA MINORISTA/POR INTERNET DE MODA DE LUJO

“Por lo general, suministramos un ordenador portátil o de escritorio, en función de lo que la persona responsable solicite. Lo más probable es que obtengan dos monitores. Es posible que reciban o no otros dispositivos periféricos.”

— RESPONSABLE DE TI, SECTOR SANITARIO



LAS PERSONAS QUE TRABAJAN DE FORMA HÍBRIDA NO TIENEN LOS EQUIPOS NECESARIOS DEBIDO A ESTÁNDARES DE HARDWARE HEREDADO

Al investigar la experiencia de personas que teletrabajan e hicieron videollamadas con mucha frecuencia durante el año pasado, vimos que tienen problemas y no rinden adecuadamente porque no disponen de los equipos necesarios para lograr una colaboración y productividad óptimas en sus entornos domésticos.

Estos desafíos tenían un carácter generalizado, y se daban en cuatro áreas principales.



VÍDEO



AUDIO



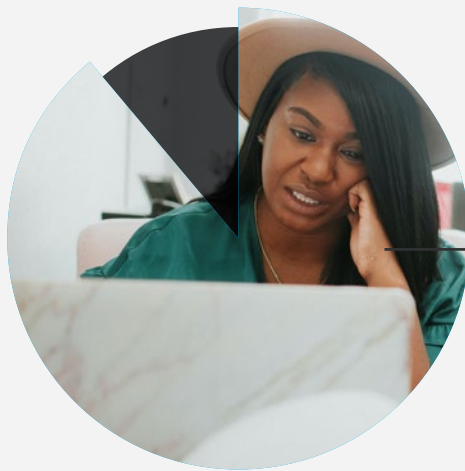
ERGONOMÍA



SOLUCIONES
ALTERNATIVAS
CORRESPONDIENTES

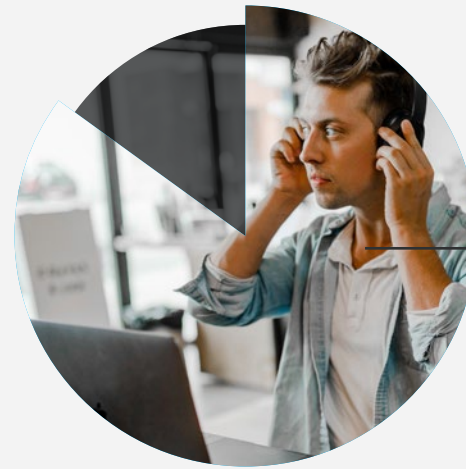
LA MAYORÍA DE LOS ENCUESTADOS TIENEN PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL VÍDEO Y EL AUDIO

Dadas las limitaciones del uso de cámaras, micrófonos y altavoces integrados en el ordenador durante las reuniones de vídeo:



el **89** %

tiene **problemas de vídeo**



el **85** %

tiene **problemas de audio**

PROBLEMAS DE VÍDEO: PROBLEMAS DE ILUMINACIÓN



el **64** %

tiene problemas por la escasa o inadecuada iluminación de su hogar, lo que causa sombras o desajustes de color



el **63** %

tiene problemas con los cambios de la luz del día y la iluminación estacional

LO QUE COMENTARON LOS USUARIOS

“Mi habitación no recibe suficiente luz, algo que intento solucionar constantemente. Para el invierno, todavía estoy intentando dar con la mejor iluminación.” //

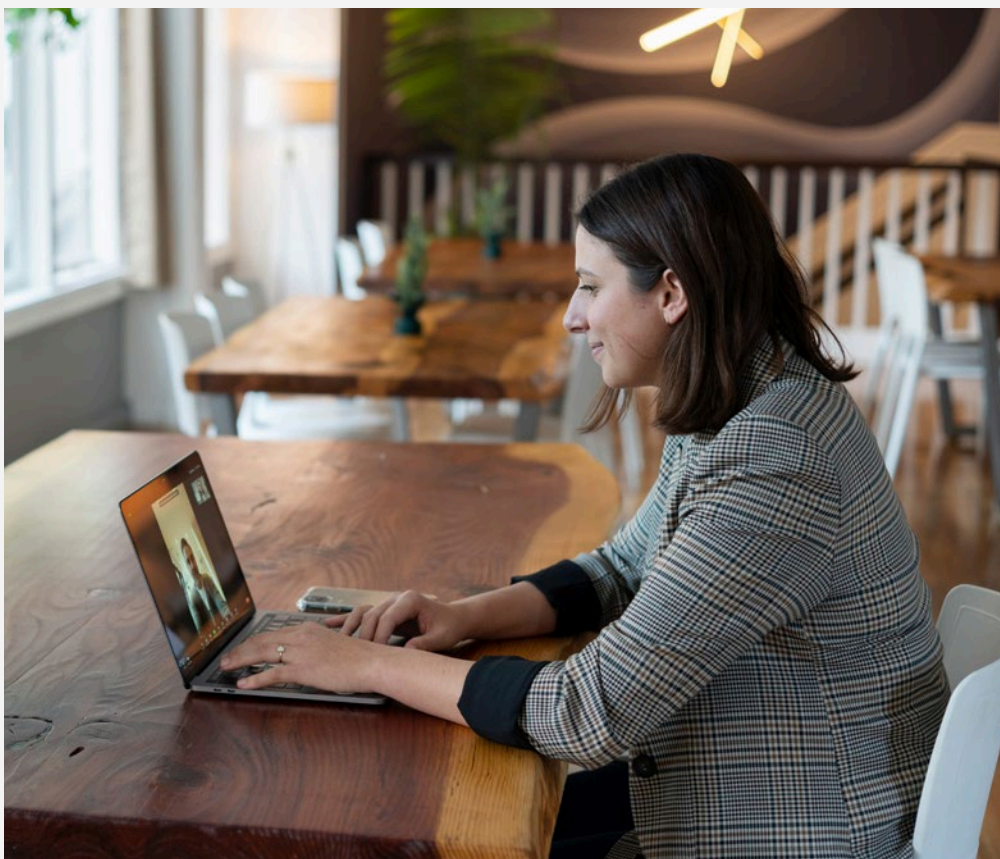
“Puedo mover esta luz. Pero también es una luz muy molesta, nada favorecedora ni cómoda para los ojos”.

“Cuando trabajaba en el piso de arriba, la luz era diferente; en el monitor, aparecía con la piel muy roja, ¡como si tuviera fiebre o algo así!”



PROBLEMAS DE VÍDEO: IMAGEN DEFICIENTE O ANTINATURAL

Los problemas de vídeo a los que se enfrentan los empleados obedecen en gran medida al uso de cámaras integradas en los ordenadores.



el **65** % afirmó que el ángulo de su **cámara incorporada no es favorecedor**, por lo que se ve con mal aspecto

el **64** % afirma que siempre **parece que está mirando a otro lado, hacia abajo o no mirando a los demás participantes** de la llamada

el **63** % siente que **no tiene un buen aspecto ante la cámara**, y que no se ve como en la vida real

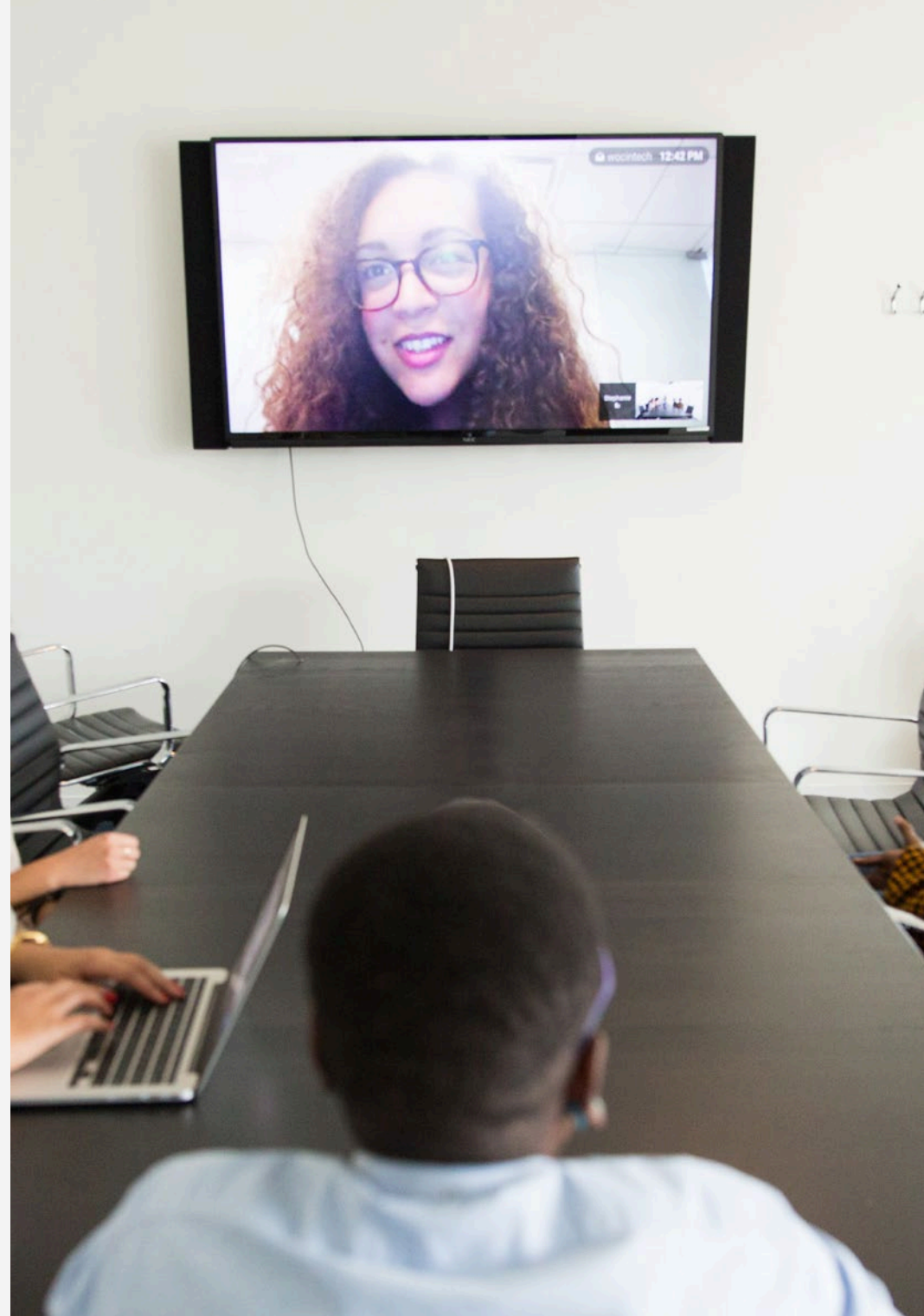
LO QUE COMENTARON LOS USUARIOS

“Al hacer una presentación ante 400 profesores, no quiero que toda mi cara llene la imagen. En las noticias, la cabeza del presentador no es (tan) grande.”

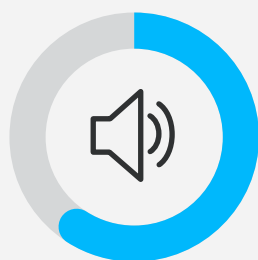
“En algunos casos, parece que la cámara está en la superficie del escritorio, y no quiero mirarle la barbilla a esa persona”.

“A veces me inclino hacia adelante para mirar algo en la pantalla y la gente solo ve mi frente”.

“Esta imagen de mí no resulta favorecedora. Está oscuro alrededor de mi cara y entra una luz brillante por un ángulo lateral”.



PROBLEMAS DE AUDIO: LOS ALTAVOCES, MICRÓFONOS Y AURICULARES DEL ORDENADOR HACEN QUE SEA DIFÍCIL OÍR Y HACERSE OÍR



el 60 %

tiene problemas por **la baja calidad del sonido que emiten los altavoces del ordenador**



el 66 %

tiene problemas para oír en las llamadas debido al **ruido de fondo de los demás**



el 58 %

tienen problemas debido a **los ruidos que le distraen en su casa** durante las llamadas



el 49 %

de los encuestados afirmó que **tiene dificultades para conectar los auriculares**

LO QUE COMENTARON LOS USUARIOS

“En ocasiones, si no oigo a alguien, creo que es por culpa de mi portátil, por lo que lo apoyo formando un ángulo para que los altavoces queden hacia arriba. Hace que sea más fácil oír a la gente.”

“Me distraigo cuando hablo con alguien que utiliza un altavoz o un micrófono de ordenador que emite ruido estático”.

“Mis auriculares suelen quedarse sin batería durante las reuniones. Entonces, si tengo mi teléfono, puedo ponerlo en manos libres mientras me cambio a un auricular cargado. Solo uso uno mientras se carga el otro”.



LOS EMPLEADOS TIENEN PROBLEMAS DE ERGONOMÍA

Además de la calidad del vídeo y del audio, nuestros datos indican otro tipo de problemas.



el 58 %

afirma que **tenía que sentarse en una posición incómoda para estar frente a la cámara**

el 70 %

afirma sufrir malestar físico después de estar sentado durante largos períodos durante las llamadas

LO QUE COMENTARON LOS USUARIOS

“Si estoy de pie, no quiero tener que bajar el cuello para mirar a mi portátil. Es una mala postura que me daría problemas en el cuello. Por eso quiero a mayor altura, al nivel de monitor.”

“Me siento sobre la mitad de la silla para bloquear la televisión. Detrás de mí, solo quiero que vean una planta y la pared lateral, no el resto del salón”.

“Al mirar portátiles, las pantallas me parecen muy pequeñas. Esto me da dolor de cabeza y necesito algo que no me haga forzar la vista”.



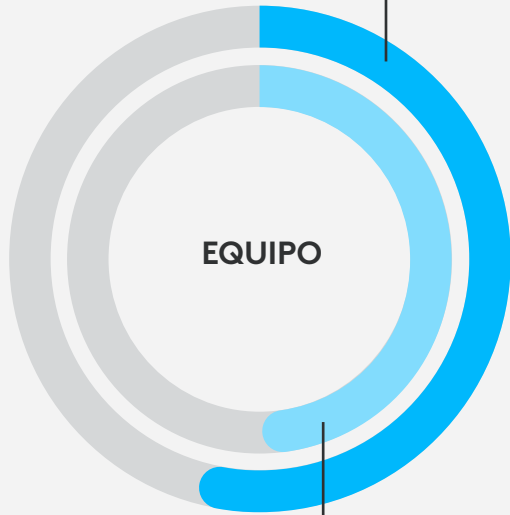
LAS SOLUCIONES CASERAS SON TAN FRECUENTES COMO INEFICACES

Vimos que **los trabajadores pierden tiempo al ajustar manualmente su equipo, su entorno y a sí mismos para preparar las videollamadas**, con resultados imprevisibles y dispares.



LOS AJUSTES INTERRUMPEN EL RITMO Y CREAN DISTRACCIONES INNECESARIAS TENIENDO EN CUENTA QUE SE PRODUCEN A LO LARGO DEL DÍA

el 53 % **comprueba** que los **altavoces** y el **micrófono** funcionan



EQUIPO

el 48 % **comprueba** que no haya **distracciones por ruido** en su entorno



ENTORNO

el 57 % **arregla su aspecto físico**, incluyendo la ropa y el cabello



ELLOS MISMOS

el 48 % **ajusta la iluminación** en su espacio de **trabajo**, incluidas las luces y las ventanas

el 46 % **tiene en cuenta** o **ajusta lo que desea** que otros puedan ver de su entorno o espacio de trabajo

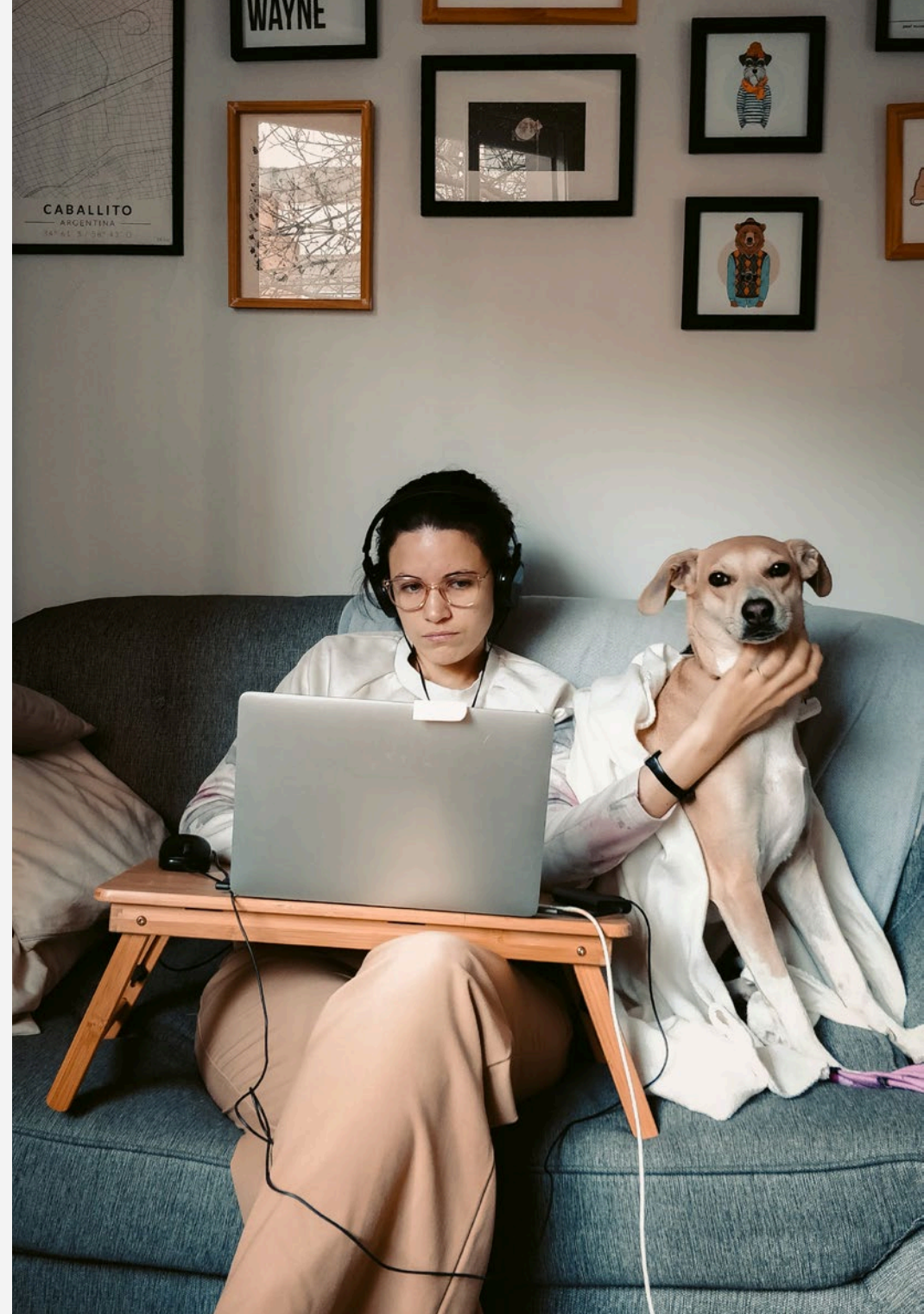
el 41 % **tiene en cuenta** o **ajusta el ángulo** de visión de su rostro en la cámara

LO QUE COMENTARON LOS USUARIOS

“Te miras para asegurarte de estar en una posición correctamente centrada. O, si me pongo a escribir, me pregunto si eso hará que me tuerza de una forma extraña.”

“Quiero aparecer en el centro, pero también poder tomar notas. Siempre siento que tengo que hacer una especie de sacrificio”.

“Si hay mucha luz en el exterior, tengo que desplazar el portátil para esquivar la ventana porque, de lo contrario, hay demasiada luz, lo que me resulta desagradable”.



LOS PROBLEMAS SE DIERON DE FORMA GENERALIZADA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA ANTIGÜEDAD

el 22 %

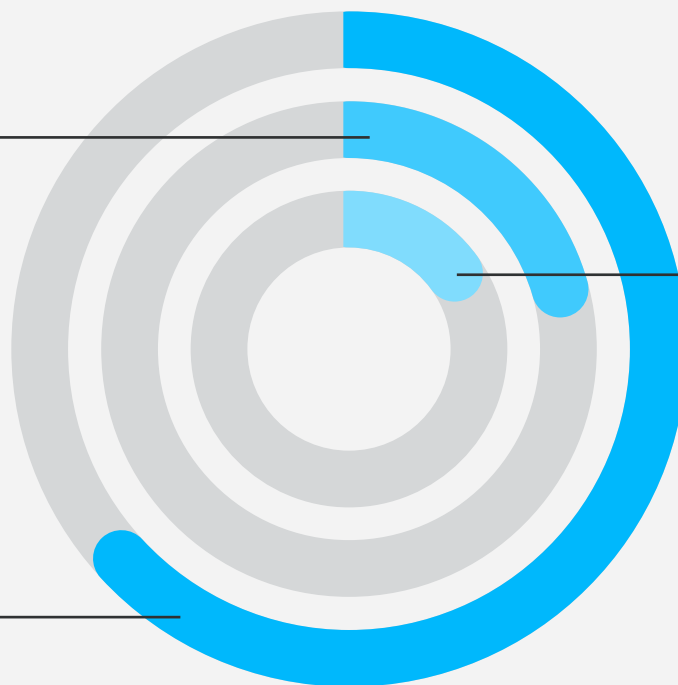
estaba en el inicio de su carrera profesional

el 19 %

tenía un alto nivel de antigüedad

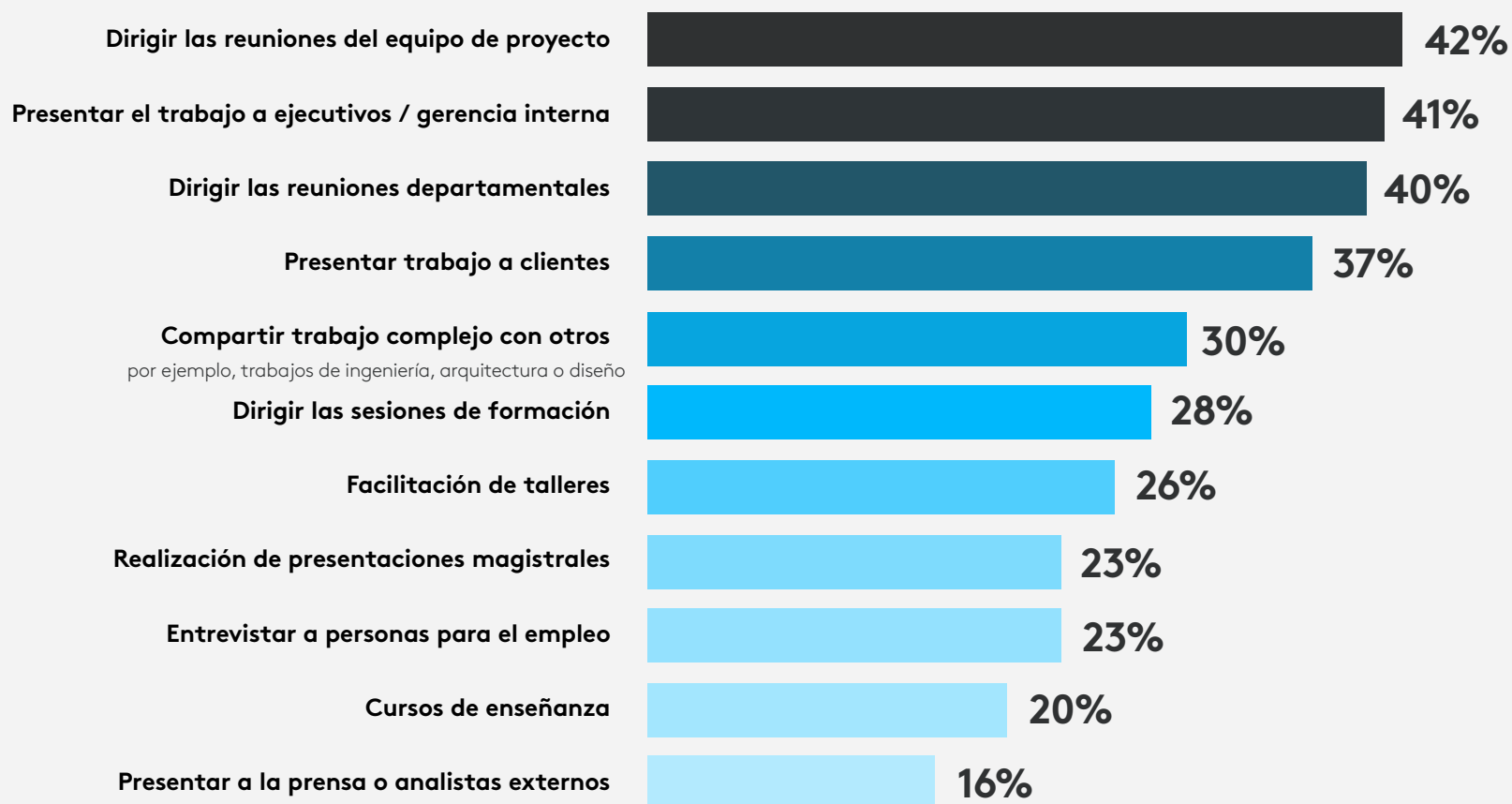
el 57 %

ocupaba un cargo de dirección o responsabilidad ejecutiva



LOS ENCUESTADOS NO DISPONEN DEL EQUIPO NECESARIO PARA ORGANIZAR REUNIONES IMPORTANTES

Uso de videoconferencias por tipo de reunión:



CONCLUSIÓN

Las necesidades de los trabajadores han cambiado, por lo que la tecnología que utilizan para trabajar en equipo también debería hacerlo.

Las pautas establecidas para la productividad personal deben revisarse y evolucionar de cara a la colaboración a distancia. Ya sea en casa o en la oficina, los centros de trabajo deben concebirse para la colaboración virtual, y no deben limitarse a las prestaciones para las que se optimizaron en las dos últimas décadas.

Los trabajadores están lidiando de forma innecesaria con barreras que son bastante fáciles de superar si se dispone de los dispositivos certificados para uso empresarial de hoy en día. Equipar proactivamente a las personas que trabajan de forma híbrida con las herramientas necesarias para la colaboración virtual es una de las maneras más sencillas de abordar los problemas derivados de un mundo laboral que ha sufrido una repentina transformación.



RECOMENDACIONES DE LOGITECH

- ✓ **Concienciar** a los directivos sobre los desafíos a los que se enfrentan los usuarios, según se informa en este estudio.
- ✓ **Hacer encuestas a los empleados de su empresa** sobre los retos que tienen relacionados con la colaboración y productividad.
- ✓ **Definir los requisitos organizativos** en función de los hallazgos, promulgar cambios e iterar sobre sus ideas a medida que implementa un plan de trabajo híbrido.
- ✓ **Recomendar e implementar herramientas, como webcams, auriculares con cancelación de ruido y plataformas de colaboración** con el fin de mejorar drásticamente la experiencia del trabajo híbrido.
- ✓ Para garantizar la compatibilidad, **se recomienda utilizar dispositivos que cuenten con certificación** para Microsoft Teams, Zoom, Google Meet y otras plataformas importantes en la nube.

Más información sobre las soluciones Logitech de videoconferencia para el trabajo híbrido.





logitech®

www.logitech.com/business

Americas

7700 Gateway Blvd
Newark, CA 94560, EE. UU.

Logitech Europe S.A.

EPFL - Quartier de l'Innovation
Daniel Borel Innovation Center
CH - 1015 Lausana, Suiza

Logitech Asia Pacific Ltd.

Tel.: 852-2821-5900
Fax: 852-2520-2230

Publicado en noviembre de 2022

© 2022 Logitech. Logitech, el logotipo de Logitech y las demás marcas de Logitech pertenecen a Logitech y pueden estar registradas. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Logitech no asume ninguna responsabilidad por la presencia de posibles errores en esta publicación. La información de producto, precios y características aquí contenida está sujeta a posibles cambios sin previo aviso.