



nexthink

GUÍA DEFINITIVA

Para Ofrecer Mejores Experiencias de Trabajo Híbrido en un Mundo Pospandémico

Índice.

- 01** No meta a todo el mundo en el mismo saco: estudie el perfil de uso de TI de cada empleado para darle lo que necesita
Página 4
- 02** Haga que los nuevos empleados se sientan arropados desde el primer día, trabajen donde trabajen
Página 5
- 03** Ofrezca a los empleados una misma experiencia digital en distintos entornos informáticos
Página 6
- 04** Analice la planificación de reuniones para asegurarse de que está dentro de lo razonable
Página 7
- 05** Organice reuniones más provechosas y llevaderas
Página 8
- 06** Ahorre energía y reduzca los costes ocultos del teletrabajo
Página 9
- 07** Ayude a los empleados a resolver sus problemas y comience a entender su experiencia digital
Página 10
- 08** Aproveche las capacidades de análisis para no tener que recurrir al hot-desking ni a otras prácticas que crean confusión en el puesto de trabajo
Página 11
- 09** La vuelta a la oficina (1.ª parte): informe a los teletrabajadores sobre temas relacionados con la seguridad y la salud
Página 12
- 10** La vuelta a la oficina (2.ª parte): asegúrese de que los teletrabajadores cuentan con dispositivos actualizados, seguros y listos para usar
Página 12



Introducción

Cada vez más países están dejando atrás lo peor de la pandemia de coronavirus y, por todo el mundo, los empleados empiezan a mirar hacia delante. Aunque el peligro siga ahí, ya podemos prepararnos para pasar página y, entre todos, escribir el siguiente capítulo de nuestras vidas profesionales.

Pero pasar página no significa recuperar las antiguas dinámicas. Además de cambiar por completo cómo trabajamos, colaboramos y nos comunicamos, la crisis sanitaria ha sentado las bases de una nueva forma de entender el trabajo digital.

Pasar al teletrabajo de la noche a la mañana no fue fácil, pero nos ayudó a entender qué pueden lograr los empleados cuando se les da un mayor control de su puesto de trabajo. Ahora estamos a las puertas de la era del trabajo híbrido, en la que algunos empleados podrán trabajar en

su casa, en la oficina o mientras se desplazan.

Cuando adoptamos el teletrabajo a toda prisa, todo eran incógnitas. Pero hoy la situación es otra, y afrontamos lo que se avecina con más estabilidad y optimismo. Aun así, la transición al modelo de trabajo híbrido trae consigo otros retos no necesariamente menos complejos que los que planteaba el teletrabajo. Para sortearlos y salir adelante, los equipos de TI deben volver a adaptarse, evolucionar e innovar.

Este libro electrónico explica en diez ejemplos únicos como TI puede solucionar en un mundo postpandémico los escenarios de trabajo híbridos más complejos.

Descubra qué puede hacer el equipo de TI para afrontar los retos actuales con métodos que les permitan trabajar mejor.

No meta a todo el mundo en el mismo saco: estudie el perfil de uso de TI de cada empleado para darle lo que necesita

La pandemia obligó a las empresas a gastar millones en hardware y software que facilitarían la transición al teletrabajo de forma urgente, y esta urgencia se repite ahora que parte de la plantilla debe volver a la oficina y que, además, es preciso crear nuevos entornos de trabajo híbridos o mantener los ya existentes.

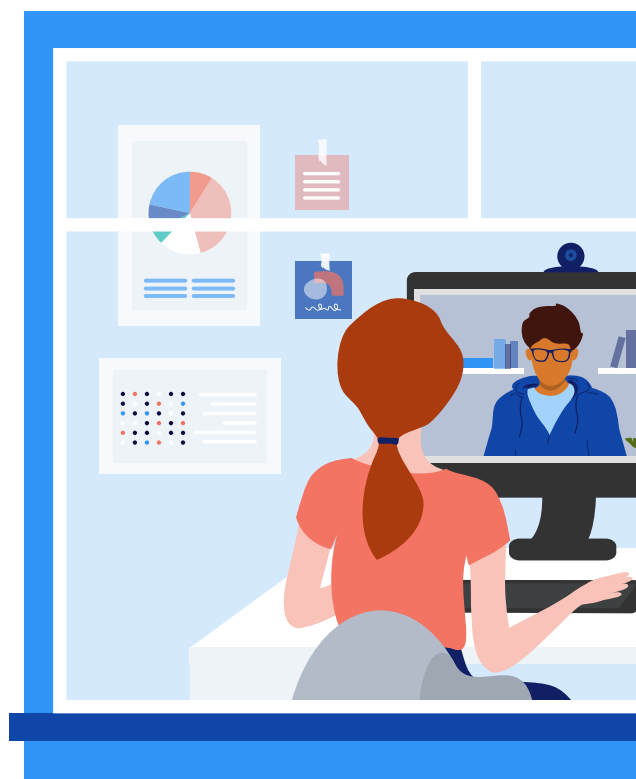
Sin embargo, no hay que olvidar que cada empleado tiene necesidades tecnológicas distintas que solo verán satisfechas si se adopta un enfoque personalizado.

Los departamentos de TI que estén preparando el terreno para adoptar el trabajo híbrido deben apostar por la personalización inteligente y entender a fondo la experiencia de cada empleado para poder facilitarle la tecnología que necesita. Y esto solo es posible si actúan basándose en configuraciones y personalizaciones adaptadas al consumo de TI por parte del empleado.

Mantener una plantilla que trabaje de manera híbrida no es fácil, y segmentar a los empleados con criterios demográficos o por funciones es solo una mínima parte de lo que hay que hacer.

En palabras de Yassine Zaied, director de estrategia de Nextthink, «para entender a un empleado y hacerle exitoso, el departamento de TI tiene que saber en todo momento cómo esa persona interactúa con los recursos informáticos: desde dónde se conecta a cómo utiliza las aplicaciones y cómo se siente».

Si el departamento de TI quiere ofrecer servicios plenamente adaptados a los empleados, tendrá que crear perfiles dinámicos y avanzados que no solo se basen en la identidad, sino también en los datos relacionados con el uso de las aplicaciones, el consumo de recursos, el nivel de conocimientos tecnológicos y otros indicadores de comportamiento. Toda esta información permitirá entender cómo percibe el personal las tecnologías que usa en su trabajo y eliminar aquello que deteriore su experiencia digital.



Haga que los nuevos empleados se sientan arropados desde el primer día, trabajen donde trabajen

Estén donde estén, los empleados merecen disfrutar de una experiencia óptima nada más incorporarse a la empresa.

Si no los arroja lo suficiente en la fase inicial, tal vez se sientan desorientados, confusos o infravalorados. El mundo del trabajo híbrido, cuya lógica no siempre es fácil de comprender, tiende a acentuar aún más estos sentimientos negativos, lo que empeora los índices de rotación de empleados y puede tener graves consecuencias económicas. Perder a un empleado puede costarle a una empresa entre 1,5 y 2 veces su sueldo.¹

Las empresas y sus departamentos de TI tienen un amplio margen de mejora en este sentido. De hecho, según diversos estudios realizados durante la pandemia, solo el 33 % de las empresas cuentan con una estrategia para nuevos empleados remotos.

Cuando una persona se incorpora a una empresa, no basta con facilitarle a tiempo la tecnología adecuada; los departamentos de TI deben guiarle a lo largo de todas las fases del ciclo de integración.

Una forma de entablar contacto con los recién llegados (y de mantenerlo durante todo el proceso de integración) es enviar campañas dirigidas elaboradas conjuntamente por los equipos de TI y RR. HH. Este método tiene infinidad de ventajas. Por ejemplo, puede servir para formar a los nuevos empleados, conseguir que sean productivos en muy poco tiempo o familiarizarlos con la filosofía de la empresa desde el primer día.

Por su dinamismo, el trabajo híbrido no es fácil para ningún empleado, pero resulta aún más difícil para los nuevos empleados. Para acabar con este problema, los equipos de TI deben estrechar lazos con los empleados desde el momento en que se incorporan.

¹ [Según este artículo](#)

Ofrezca a los empleados una misma experiencia digital en distintos entornos informáticos

Para posibilitar el teletrabajo, las empresas recurren cada vez más a la virtualización, ya sea utilizando una infraestructura de escritorio virtual (VDI) o la informática basada en sesiones (SBC).

En un modelo de trabajo híbrido, posiblemente una parte del personal siga utilizando estos métodos, mientras que otra accederá a las redes y aplicaciones a través de VPN, redes Wi-Fi remotas o redes locales de oficina.

Cuando se utilizan varios entornos informáticos, se corre el riesgo de crear diferentes experiencias digitales para los empleados.

¿Cómo puede conseguir el departamento de TI que quienes usan una VPN y quienes trabajan en un entorno SBC tengan la misma experiencia?

La clave es contar con cuadros de mando de la experiencia digital y herramientas de visualización de datos adecuadas. Así, el personal de TI podrá comparar fácilmente distintos entornos informáticos, cotejando los mismos parámetros de experiencia en todos ellos. Las herramientas que cuentan con capacidades de scoring de DEX combinan el uso de parámetros objetivos con datos relativos a la percepción de los empleados. Con ellas, el departamento de TI dispone de una única fuente de información fiable y puede intervenir cuando baja el score de experiencia de un empleado.

Al tener una visión más detallada de los distintos entornos informáticos que utilizan los empleados, los equipos de TI pueden detectar posibles deficiencias antes de que afecten al rendimiento y crear experiencias más flexibles y consistentes para toda su plantilla híbrida.



Analice la planificación de reuniones para asegurarse de que está dentro de lo razonable

¿Qué es mejor? ¿Resolver algo por correo electrónico u organizar una reunión por Zoom?

La adopción del teletrabajo va ligada a un aumento en el número de reuniones. El 45% de los empleados asiste a muchas más desde que empezó la pandemia.

Según estudios recientes, gran parte de estas reuniones disminuyen la productividad de la plantilla y aportan poco a cambio:

- El 67% de los empleados se quejan de que el tiempo que pasan reunidos empeora su productividad.²
- Más del 35% afirma que pierde entre dos y cinco horas al día en reuniones que no aportan nada.²

Ahora que las empresas vuelven a verse en la necesidad de hacer cambios, esta vez para adoptar el trabajo híbrido, los departamentos de TI pueden ayudar a mantener a raya el exceso de reuniones, y mantener sólo las que merecen la pena.

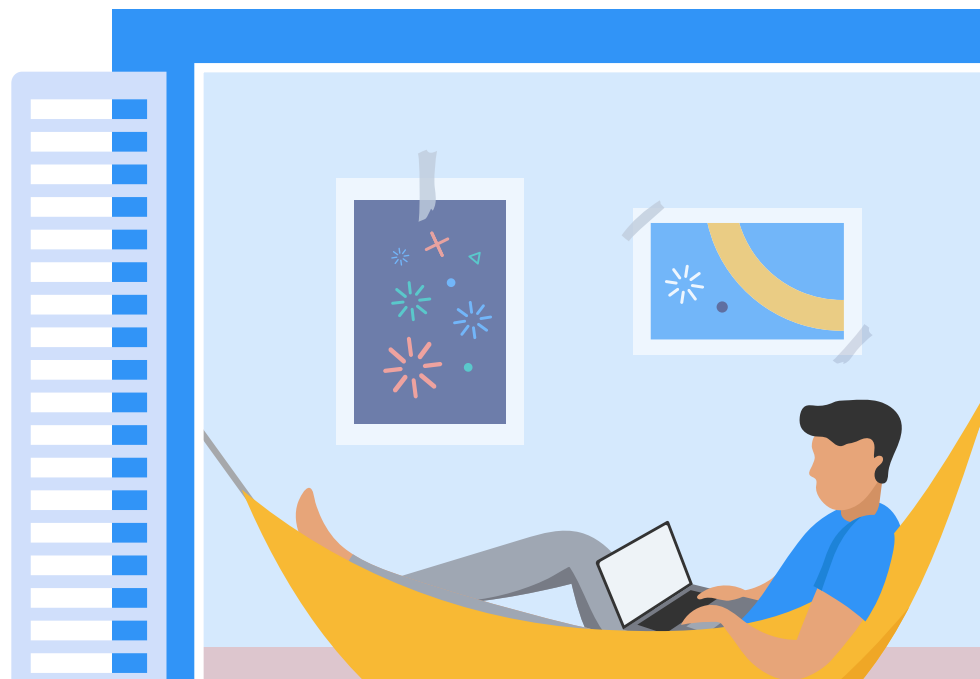
El primer paso para combatir el exceso de reuniones es analizar cuántas hay programadas en el calendario de la empresa.

Con esa información, los equipos de TI sabrán qué horarios y frecuencias reducen más la productividad de los empleados y podrán buscar maneras de hacerles perder menos tiempo en reuniones innecesarias, con soluciones aplicables al conjunto de la empresa o a determinados equipos o departamentos.

Además de basarse en los datos, los equipos de TI deben saber qué opinan los empleados sobre la cantidad y calidad de las reuniones. Y no una vez, sino recabando información constantemente.

Una buena opción para los equipos de TI es implementar campañas automatizadas que soliciten información a los empleados de forma inteligente y sin molestar, mediante avisos mostrados en pantalla en el momento y el contexto adecuados. Con este método, al final de una reunión es muy fácil preguntar a los asistentes si les ha parecido útil e interesante.

² [Según este artículo](#)



Organice reuniones más provechosas y llevaderas

En la actualidad, las reuniones virtuales sustituyen o complementan las conversaciones de oficina, así que es importante considerar el efecto psicológico y emocional de unas y otras.

Se ha comprobado que las reuniones virtuales cansan más a los empleados; según un estudio reciente, el 40% de ellos se sienten mentalmente agotados a consecuencia de las videollamadas asociadas al teletrabajo.³

Para que las reuniones virtuales tengan menos efectos negativos, los equipos de TI pueden asesorar a los teletrabajadores, indicándoles cómo reducir el ruido, qué fondo usar, dónde colocar la cámara o cómo mejorar otros pequeños detalles técnicos. Así, las reuniones serán más interesantes y los teletrabajadores se sentirán más próximos a quienes trabajan en la oficina.

El modelo de trabajo híbrido puede hacer que unas reuniones salgan mejor que otras. Muchos empleados asisten tanto a reuniones presenciales como a otras virtuales, y es importante que todas tengan la misma estructura y sean igual de útiles.

Para que no haya diferencias, los equipos de TI pueden exigir que el orden del día se haga público antes de cada reunión, bien sirviéndose de la aplicación de reuniones que utilizan los empleados, bien pidiendo a los usuarios que añadan la información con métodos sencillos (cuadros de texto u opciones en las que hacer clic).

De acuerdo con estas prácticas, siempre que celebren reuniones en la oficina, el orden del día deberá enviarse junto con la invitación. Así, quienes se conecten desde otros lugares podrán participar de forma más eficaz. Cuando alguien organice una reunión, el personal de TI podrá recordarle con un mensaje personalizado que remita a todos los participantes la lista de temas que se van a tratar.

³ [Según este artículo.](#)

Ahorre energía y reduzca los costes ocultos del teletrabajo

Ahora que las empresas están perfilando su estrategia de teletrabajo, es importante que los departamentos de TI presten especial atención a la sostenibilidad y la eficiencia energética. El personal de TI tiene a su alcance los medios necesarios para analizar el consumo de energía y ayudar a limitar la huella de carbono, de modo que los teletrabajadores paguen menos en su factura eléctrica. Esté donde esté el empleado (en la oficina o fuera de ella), el equipo de TI puede mandarle mensajes personalizados que le ayuden a ahorrar energía. Por ejemplo, para que un teletrabajador se acuerde de apagar el ordenador por la noche, podría enviársele un recordatorio al final de la jornada. Por insignificantes que parezcan, estas medidas repercuten muchísimo en el consumo energético y la reducción de costes:

- Según el Departamento de Energía de Estados Unidos, usar un equipo solo cuatro horas al día (en lugar de dejarlo permanentemente encendido) supone un ahorro de 70 dólares al año. Una empresa de 10.000 empleados se ahorraría, por tanto, 700.000 dólares.⁴
- Apagar el equipo también reduce sus emisiones de CO₂ en un 83%.⁴

La infrautilización del software es otro de los problemas que puede combatirse con una buena comunicación por parte del departamento de TI.

Si, por ejemplo, un empleado no utiliza una aplicación que tiene instalada en su dispositivo, se le puede enviar un mensaje automatizado para preguntarle si sigue usando la licencia. Este método tiene ventajas tanto para el personal de TI (que obtiene la información que necesita para optimizar el uso de las aplicaciones) como para el empleado (que apenas tendrá que interrumpir lo que esté haciendo).⁴



⁴ [Según datos del Departamento de Energía de Estados Unidos.](#)

Ayude a los empleados a resolver sus problemas y comience a conocer su experiencia digital

En determinadas situaciones, los empleados pueden resolver sus problemas informáticos sin tener que enviar un ticket ni llamar a la línea de atención telefónica. Solo hace falta que el departamento de TI actúe de forma ligeramente distinta.

Los empleados de la oficina suelen recurrir al equipo de soporte para cualquier mínimo problema. Al trabajar en casa, ese contacto tan inmediato ya no es posible. Para que el trabajo híbrido no empeore la calidad de la experiencia de los empleados, es fundamental ayudarles a ser más autónomos y a resolver los problemas por sí mismos.

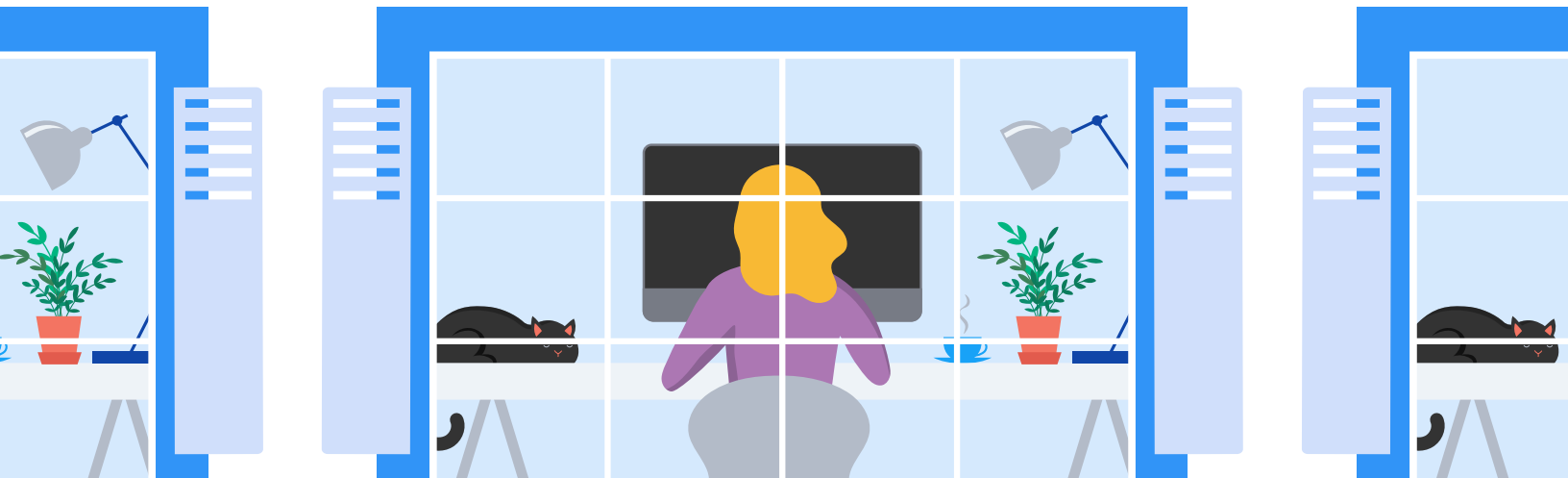
Las campañas de autoayuda —p. ej., enviar un tutorial para liberar espacio en el disco duro o un mensaje automatizado que indique qué hacer si se bloquea una aplicación— mejoran notablemente la productividad.

Hay que recalcar, no obstante, que los departamentos de TI deben ver la autoayuda como una forma de dar más autonomía a los empleados, y no pensar simplemente que les ahorrará trabajo.

«No se trata de dejar la asistencia técnica en manos de los empleados — explica Yassine Zaied, director de estrategia de Nexthink —, sino de llevar aún más lejos la autoayuda, hasta convertirla en una especie de experiencia personal».

Dicho de otro modo, no basta con enseñar a los empleados cómo solucionar los problemas más comunes; hay que conseguir que se relacionen de forma más transparente con el departamento de TI y entiendan mejor su propia experiencia digital.

Si los equipos de TI implementan campañas de autoayuda más específicas que aporten información práctica y demuestren un conocimiento profundo de la experiencia digital de los empleados, estos se sentirán más dueños de su trabajo. El objetivo es conseguir que, además de resolver problemas, cualquier empleado sepa cómo usar mejor los dispositivos y las aplicaciones, tomar decisiones mejor fundadas y, en última instancia, tener bajo control su experiencia digital.

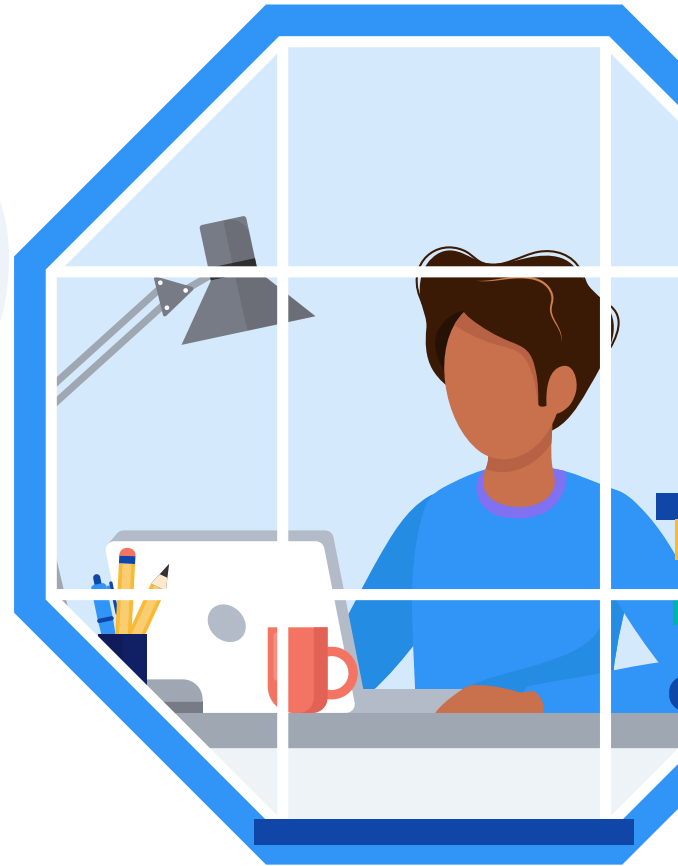


Aproveche las capacidades de análisis para no tener que recurrir al hot-desking ni a otras prácticas que crean confusión en el puesto de trabajo

A medida que el trabajo híbrido se vaya generalizando, las oficinas físicas cambiarán por completo. En el mundo pospandémico, muchos edificios de oficinas dejarán de tener una distribución tradicional —en la que cada empleado tiene un escritorio o cubículo propio— y se pasarán al hot-desking, un sistema en el que nadie tiene asignado un lugar fijo y se trabaja en la primera mesa que haya libre.

A veces, el hot-desking da más problemas que soluciones. Si un empleado llega media hora tarde, tal vez esté todo ocupado y tenga que quedarse a trabajar en la zona de recepción.

Cuando se flexibilizan los espacios de trabajo pero no hay un plan estricto y completo para regular su uso, los empleados acaban pagándolo. Al llegar a la oficina, se topan con todo tipo de inconvenientes: que no haya mesas libres, que otra persona esté usando el equipo que necesitan, etc. Si se repiten, esas malas experiencias pueden provocar frustración y disminuir la productividad, hasta el punto de anular las ventajas de un ambiente de trabajo flexible.



En la nueva era del trabajo híbrido, los equipos de TI deben tomar medidas para flexibilizar los espacios de trabajo sin someter a los empleados a la incomodidad del hot-desking.

Los perfiles de empleado resultan esenciales para este fin, ya que permiten segmentar a la plantilla distinguiendo entre tres experiencias diferentes: el trabajo de oficina, el teletrabajo y el trabajo híbrido.

Con esta información, las empresas podrán optimizar el espacio según sea necesario y preparar la infraestructura para que quienes trabajen en la oficina tengan acceso al equipo adecuado, lleguen cuando lleguen.

Los equipos de TI también pueden enviar campañas informativas dirigidas a los trabajadores híbridos (p. ej., hojas de registro o información sobre la distribución actual de la oficina).

Para saber qué opina este grupo y hacerse una idea de lo que no funciona, el departamento de TI puede ir recopilando datos que le ayuden a seguir mejorando la experiencia en la oficina.



La vuelta a la oficina (1.ª parte): informe a los teletrabajadores sobre temas relacionados con la seguridad y la salud

Conforme la vacunación siga avanzando, muchas empresas adoptarán provisionalmente el trabajo híbrido y, mientras tanto, irán preparando la vuelta a la oficina de toda su plantilla o de una gran parte.

En esta fase de transición, lo más importante es velar por la salud y la seguridad de los empleados. Aunque la responsabilidad de elaborar planes de actuación y procedimientos de seguridad recae sobre todo en los cargos directivos, los departamentos de TI pueden ayudar a concienciar a los teletrabajadores enviándoles información cuando resulte oportuno.

Por ejemplo, si una empresa exige a sus empleados pruebas médicas obligatorias antes de volver a la oficina, el equipo de TI puede explicar a los teletrabajadores qué hacer y cómo inscribirse mediante campañas de comunicación periódicas. Además, es posible enviar a cada empleado información sobre el calendario de vacunación y la evolución de la pandemia en su zona.

También es vital que las empresas estén siempre al tanto de la opinión de los empleados, con sistemas que recopilen información constantemente y permitan utilizarla para preparar la vuelta a la oficina. El equipo de TI puede, por ejemplo, implementar campañas creadas para disipar dudas, miedos y preocupaciones que, de no atajarse, empeoran la experiencia de los empleados.



La vuelta a la oficina (2.ª parte): asegúrese de que los teletrabajadores cuentan con dispositivos actualizados, seguros y listos para usar

Cuando se dio el salto al teletrabajo, los departamentos de TI tuvieron que cerciorarse de que todos los dispositivos eran lo bastante seguros como para utilizarse fuera de la oficina. Ahora que se vuelve al trabajo presencial sucede algo parecido: todos los dispositivos que los empleados llevan de nuevo a la oficina tienen que someterse a análisis exhaustivos para determinar si son seguros y cumplen las normativas de seguridad.

Para los equipos de TI, disponer de cuadros de mando detallados y funciones de corrección resulta de gran ayuda a la hora de comprobar si todo está en orden o si, por el contrario, hay algún problema que solucionar. De este modo, es posible controlar, por ejemplo:

- si los dispositivos están cifrados;
- qué versiones de antivirus y de otras herramientas de seguridad tienen instaladas;
- si se han renovado las contraseñas;
- si hay algún certificado caducado o a punto de caducar;
- la versión de las aplicaciones instaladas.

Puede que los departamentos de TI ya hicieran estas comprobaciones mientras los empleados teletrabajaban, pero la vuelta a la oficina obliga a examinar de nuevo y en profundidad todos los dispositivos.

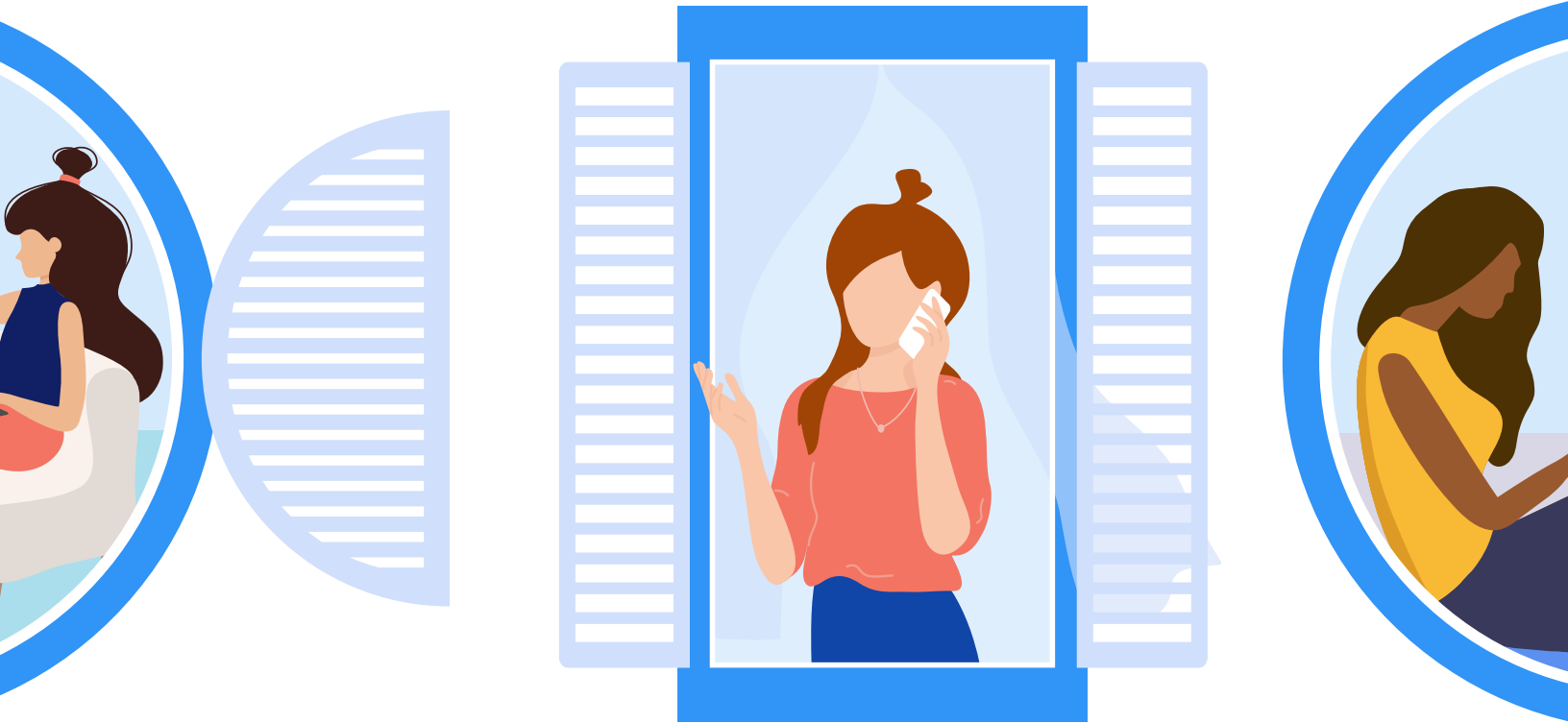
Conclusión

En la era del trabajo híbrido, los empleados podrán disfrutar de experiencias más flexibles y autónomas que nunca. Los departamentos de TI, por su parte, tendrán que estar a la altura, darse cuenta de que las reglas del juego han cambiado y tratar de entender la situación individual de cada empleado en todo momento.

En Nexthink, queremos que los empleados tengan experiencias satisfactorias, estén donde estén y trabajen como trabajen. Con nuestra ayuda, logrará que todos y cada uno de ellos se sientan mejor. Podrá, por ejemplo, crear perfiles avanzados y dinámicos, obtener la visibilidad necesaria para prestar una mejor asistencia o sentar las bases de un entorno de trabajo flexible.

Acerca de Nexthink

Nexthink es el líder mundial en la gestión de la experiencia digital de los empleados. Sus productos permiten a las empresas crear entornos de trabajo digitales que, al optimizar la experiencia de los empleados, mejoran su productividad. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización y funciones que permiten conocer la opinión de los trabajadores, Nexthink ayuda a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los entornos de trabajo digitales modernos.





nextthink

¿Quiere dar un giro a su empresa y
empezar a ofrecer servicios de TI que sus
empleados valoren de verdad?

[CONTÁCTENOS](#)

