

# Cinco rostros de los empleados de hoy

Comprender a los miembros de nuestros equipos: quiénes trabajan con nosotros y cómo colaboran mejor

La próxima vez que estés en la oficina, voltea a ver a tus empleados y colegas. No verás un solo tipo de trabajador.

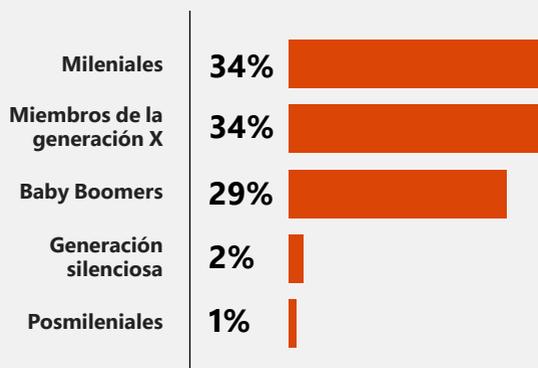
En su lugar, encontrarás una variedad de empleados con distintos estilos de trabajo, tipos de personalidad, habilidades y generaciones. Algunos pueden trabajar mejor en grupos grandes, mientras que otros son mejores cuando piensan de forma aislada. Y aunque tal vez notes que tus empleados más jóvenes buscan las mejores y más recientes herramientas de comunicación, las generaciones mayores tal vez no quieran otra cosa que usar el correo electrónico.

Pero ten en cuenta que tu empresa probablemente va más allá de los empleados en tu oficina. Lo más probable es que tengas trabajadores remotos, contratistas independientes y socios comerciales, que trabajan fuera de tu oficina.



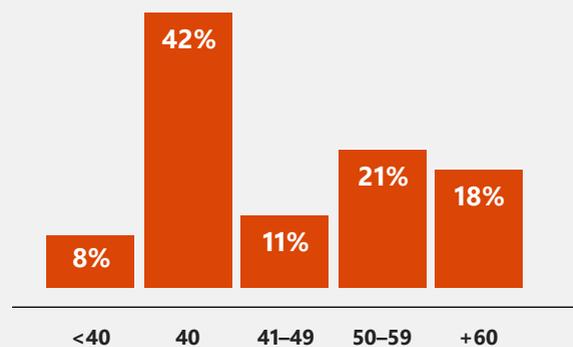
# Los equipos de hoy son muy diversos con diferentes estilos de trabajo.

## ¿De qué generación son los empleados de hoy?



(en la fuerza laboral de EE. UU. en 2015)<sup>1</sup>

## ¿Con qué frecuencia trabajan?



Horas a la semana que trabajan en promedio los trabajadores estadounidenses (tiempo completo, mayores de edad)<sup>2</sup>

## ¿Cuánto tiempo toma llegar a la oficina?

El trabajador estadounidense necesita en promedio **26.4 minutos** para llegar cada día a su trabajo.<sup>3</sup>

## ¿Dónde quieren trabajar?

Entre el **80% y el 90%**

de los trabajadores estadounidenses dicen que les gustaría trabajar a distancia a tiempo parcial.<sup>4</sup>

**El 50%**

de la fuerza laboral estadounidense tiene un trabajo compatible al menos parcialmente con el teletrabajo.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> "Millennials surpass Gen Xers as the largest generation in U.S. labor force", 2015, Pew Research Center <sup>2</sup> "The '40-Hour' Workweek Is Actually Longer – by Seven Hours," 2014, Gallup <sup>3</sup> "American Community Survey," 2015, US Census Bureau <sup>4</sup> "Latest Telecommuting Statistics," 2016, GlobalWorkplaceAnalytics.com

En los últimos años, probablemente hayas visto que las diferencias en las preferencias de tus empleados se ampliaron más. Hay más mileniales en la fuerza laboral que antes, el trabajo remoto es ahora un lugar común y las herramientas que usamos para colaborar se ampliaron más allá del correo electrónico y las llamadas en conferencia.

Con todos estos estilos de trabajo, preferencias y ubicaciones diferentes, es fácil ver por qué no deberías esperar que todos tus empleados colaboren de la misma forma. Sin embargo, probablemente eres consciente de la pérdida de productividad, el costo y los riesgos de seguridad asociados con la adopción de demasiadas aplicaciones empresariales. No solo crea problemas de administración de TI, sino también frustra a los empleados que buscan una plataforma sencilla integral para todas sus necesidades de comunicación.

**Las organizaciones usan un promedio de 730 aplicaciones basadas en la nube.<sup>5</sup>**

Cuando es hora de planear la próxima compra tecnológica de tu compañía, ¿cómo les das a tus empleados la variedad de herramientas que quieren, a la vez que satisfaces las necesidades

de seguridad y productividad de tu organización? Comienza con una comprensión de tus empleados y la forma en que ellos quieren colaborar.

Veamos algunos ejemplos de cinco empleados con distintos estilos de trabajo para comprender mejor qué herramientas y tecnología necesitan para realizar su trabajo.

#### **ESTE ES TU EQUIPO:**

- **Víctor, Jefe de finanzas**
- **Elvira, Directora de informática**
- **Manuel, Especialista en redes sociales**
- **Rita, Desarrollo empresarial**
- **Paola, Contratista independiente**

<sup>5</sup> "April 2015 Cloud Report", 2015, Netskope



# Víctor, Jefe de finanzas

**DEPARTAMENTO:** FINANZAS

**UBICACIÓN:** TRABAJA EN LAS OFICINAS  
CENTRALES DE LA COMPAÑÍA

Víctor es un antiguo empleado de tu compañía y ha estado en la organización durante más de 20 años. Ascendió de un puesto inicial a la administración de todo un equipo de empleados. Hoy, asesora a gerentes sénior sobre el estado financiero de la organización.

En materia de tecnología, Víctor ha formado parte de muchos cambios a lo largo de los años. Aunque oye que las nuevas tecnologías pueden ayudarlo a él y a sus colegas a realizar el trabajo, tiene algunas dudas sobre la adopción de otra herramienta nueva. Prefiere usar el teléfono, las conversaciones en persona y el correo electrónico para comunicarse con sus colegas.

Además huye del uso de la aplicaciones de mensajería instantánea en el trabajo.

**En cuanto a las soluciones de colaboración en línea, el 97% de los empleados señalan que usan el correo electrónico como herramienta de comunicación. El 78% señalan que usan un sitio de intranet y el 45% señalan que usan una herramienta de colaboración social.<sup>6</sup>**

<sup>6</sup> "2016 Digital Workplace Communications Survey: Companies Need to Rethink How They Communicate with Employees", 2016, TheEmployeeApp

# ¿Qué necesita Víctor?

En los últimos años, hubo un aumento drástico de la cantidad de colaboración. Los empleados trabajan mucho más en equipo que antes y necesitan herramientas específicas para colaborar en nuevos y diferentes escenarios. Pero recuerda que cuando decides qué herramientas son adecuadas para tu organización, también necesitas pensar en empleados como Víctor que han experimentado adopción tras adopción de nuevas herramientas empresariales.

Como solución a largo plazo, y una que satisface dichos escenarios diferentes, necesitas un conjunto de programas que tenga herramientas de comunicación integradas. Cuando tus herramientas de mensajería instantánea, teléfono, correo electrónico y calendario funcionan juntas, distintos empleados se pueden comunicar de maneras que funcionan mejor para ellos.

Víctor supervisa a empleados más jóvenes que suelen tratar de contactarlo por mensajes instantáneos. Como Víctor rara vez está conectado a una herramienta de mensajería instantánea, usa la integración de la aplicación con su correo electrónico para consultar los mensajes que de otro modo podría no ver. Con Office 365, las alertas de mensajes perdidas en Microsoft Teams se envían a su bandeja de entrada de Outlook y puede ponerse al día cada vez que abre su aplicación de Teams. Esta ayuda a mantener la comunicación de los empleados integrada y concisa, independientemente de la herramienta que usen.



# Elvira, Directora de Informática

**DEPARTAMENTO:** TI

**UBICACIÓN:** TRABAJA EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA

Elvira es el cerebro detrás de la infraestructura de TI de la compañía. Cuando los miembros de su equipo se aseguran de que todos los empleados están en pleno funcionamiento con el hardware y el software que necesitan para realizar el trabajo, Elvira está a cargo de las decisiones de compra y planeación de TI, y asesora a los gerentes sénior sobre el software que, según su opinión, es la mejor opción para la compañía. Debido a la multitud de aplicaciones instaladas en la organización, el equipo de Elvira trabaja con muchos proveedores externos.

Además de recuperar las contraseñas perdidas de los empleados y administrar las actualizaciones y la implementación

de software, el equipo de Elvira supervisa la capacidad de la ciberseguridad de la compañía. Han estado viendo que los empleados usan aplicaciones que no son compatibles, específicamente en materia de uso compartido de archivos basados en la nube.

**Una encuesta de 2013 de Symantec descubrió que el 77% de las empresas experimentaban situaciones de clandestinidad en la nube.<sup>7</sup>**

<sup>7</sup> "Avoiding hidden costs of the cloud", 2013, Symantec

# ¿Qué necesita Elvira?

Elvira (y el resto del departamento de TI) deben garantizar que los empleados tienen las herramientas que necesitan. Si los empleados usan las herramientas que TI les proporciona, Elvira se puede preocupar menos sobre los riesgos de seguridad que conlleva el uso de aplicaciones no compatibles. Algunos empleados necesitarán herramientas de análisis de negocios. Para otros, las herramientas de uso compartido de archivos basadas en la nube y las aplicaciones de comunicación instantánea son indispensables.

Cuando un solo proveedor puede proporcionar todos estos programas, todos ganan. Los empleados tendrán menos contraseñas que recordar y menos interfaces que aprender a usar. Elvira tendrá menos proveedores de aplicaciones que supervisar y menos problemas con los que lidiar.

Incluso cuando no están en sus escritorios, Elvira y los miembros de su equipo reciben solicitudes de TI. Ya sea para restablecer contraseñas perdidas, eliminar datos de un dispositivo extraviado o agregar un nuevo usuario al sistema de la compañía, la movilidad es indispensable. La aplicación Administrador de Office 365 les permite hacer todo esto y más, en todas las aplicaciones que usan los empleados, con supervisión de un solo proveedor.



# Manuel, Especialista en Redes sociales

**DEPARTAMENTO:** MARKETING

**UBICACIÓN:** TRABAJA EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA COMPAÑÍA Y DESDE CASA

Manuel es exactamente la persona en la que muchos gerentes piensan cuando escuchan el término “empleado futuro” y acaba de ingresar a la plantilla. Manuel creció en la era de la tecnología y su puesto de trabajo no existía hace 10 años. Manuel se siente muy cómodo con las nuevas tecnologías y suele estar buscando las herramientas de comunicación y organización más recientes para probarlas él mismo.

Como especialista en redes sociales, el trabajo de Manuel no siempre termina a las 5 p. m. A menudo consulta el estado de sus proyectos y su correo electrónico desde casa y tiende a volverse a conectar y trabajar más tarde en la noche. Trabaja al menos 45 horas a la semana y realmente está dedicado al éxito de la compañía.

**Los milleniales estadounidenses trabajan en promedio 45 horas a la semana. En China y Singapur, este promedio llega a 48 horas semanales. <sup>8</sup>**

<sup>8</sup> “Millennial Careers: 2020 Vision”, 2016, Manpower Group

# ¿Qué necesita Manuel?

La tecnología actualizada es importante para el trabajo de Manuel y su estilo de colaboración como millennial. Busca un conjunto de herramientas que tenga algunas (si no todas) de las aplicaciones compatibles que Manuel necesita. De este modo, podrá mantener un nivel alto de productividad y colaboración, a la vez que liberará al departamento de TI de los temores de seguridad que conllevan las aplicaciones no compatibles. Las aplicaciones de mensajería instantánea son las favoritas de los millennials y se usan para promover una comunicación fluida.

**El 45% de los millennials dicen que las herramientas de mensajería instantánea son su herramienta de colaboración preferida.<sup>9</sup>**

Además, piensa en implementar herramientas y directivas que permitan a los empleados usar sus teléfonos celulares para acceder a aplicaciones relacionadas con el trabajo y fomentar un entorno de trabajo flexible. Un estudio de la Universidad de Bentley encontró que el 77% de los millennials piensan que el horario flexible los haría más productivos y el 89% consulta habitualmente su correo desde casa después de las horas de trabajo.<sup>9</sup>

Una noche cuando Manuel navegaba por las redes sociales, vio que un competidor estaba a punto de anunciar un producto importante. En lugar de esperar los documentos de mensajería interna de referencia a la mañana siguiente, pudo conectarse con los archivos que necesitaba en SharePoint y compilar un informe para que su jefe lo revisara inmediatamente.

<sup>9</sup> "The Millennial Mind Goes to Work", 2014, Bentley University



# Rita, Desarrollo Empresarial

**DEPARTAMENTO:** VENTAS

**UBICACIÓN:** TRABAJA DURANTE LOS VIAJES  
Y EN LA OFICINA CON MODERACIÓN

Rita está en el equipo de ventas y normalmente vuela de una ciudad a otra para asistir a conferencias y reunirse con socios comerciales y clientes actuales y potenciales.

Es una vendedora estratégica y extrovertida que trabaja estrechamente con sus colegas en varios departamentos de cuentas de clientes específicos. Su rol se basa en estar en comunicación constante con ellos y también con sus clientes. Cuando no está en una reunión de negocios, está trabajando de la

mano con su equipo en la oficina para desarrollar propuestas y evaluar clientes potenciales. En el pasado, era necesario que enviara por correo electrónico versiones de archivos de un lado para otro a su equipo y a menudo tenía que contestar llamadas y correos electrónicos desde su dispositivo móvil.

# ¿Qué necesita Rita?

Rita necesita poder comunicarse y colaborar con los miembros de su equipo como si estuviera en la oficina. Para ella, esto significa mucho más que una simple llamada telefónica. Sabiendo que el 55% de la comunicación proviene del lenguaje corporal solamente, la implementación de una herramienta de videoconferencia le permitirá colaborar con su equipo con más eficacia.<sup>10</sup>

**Se espera que el software y los servicios de conferencia web alcancen \$3.6 mil millones USD en 2020.<sup>11</sup>**

Rita también se beneficiaría del uso compartido y la edición de documentos basados en la nube. En lugar de enviar versiones de documentos de un lado para otro entre ella y su equipo, la capacidad de crear en coautoría un solo documento y almacenarlo en línea reducirá la confusión y le ayudará a mantenerse organizada en cualquier lugar. También trabaja en varias cuentas con diferentes equipos de soporte interno, por lo que tener un área de trabajo donde pueda crear conversaciones encadenadas más grandes con cada equipo la mantendría aún más organizada y conectada que docenas de mensajes instantáneos privados.

Mientras se subía a un tren para viajar a una semana de reuniones de negocios, varios de los equipos de cuenta de Rita estaban terminando presentaciones empresariales y propuestas para sus reuniones. Desde el tren, pudo conectarse con cada equipo de cuenta mediante conversaciones encadenadas en Microsoft Teams. En la aplicación de Microsoft Teams, crearon un canal para cada cuenta de cliente, lo cual les ayuda a mantenerse al tanto de lo que sucede con cada cliente. Todas las herramientas que necesitan para la colaboración se reúnen en un solo lugar con la aplicación de Teams: archivos en coautoría, llamadas, reuniones, herramientas de planeación, etc. El grupo pudo trabajar en equipo para crear en coautoría las presentaciones empresariales en tiempo real a través de PowerPoint Online sin salir siquiera de la aplicación de Teams.

<sup>10</sup> "Is Nonverbal Communication a Numbers Game?" 2011, Psychology Today <sup>11</sup> "2016 Web Conferencing Market Trends and Infograph", 2016, Frost & Sullivan

# Paola, Contratista independiente

**DEPARTAMENTO:** DISEÑO

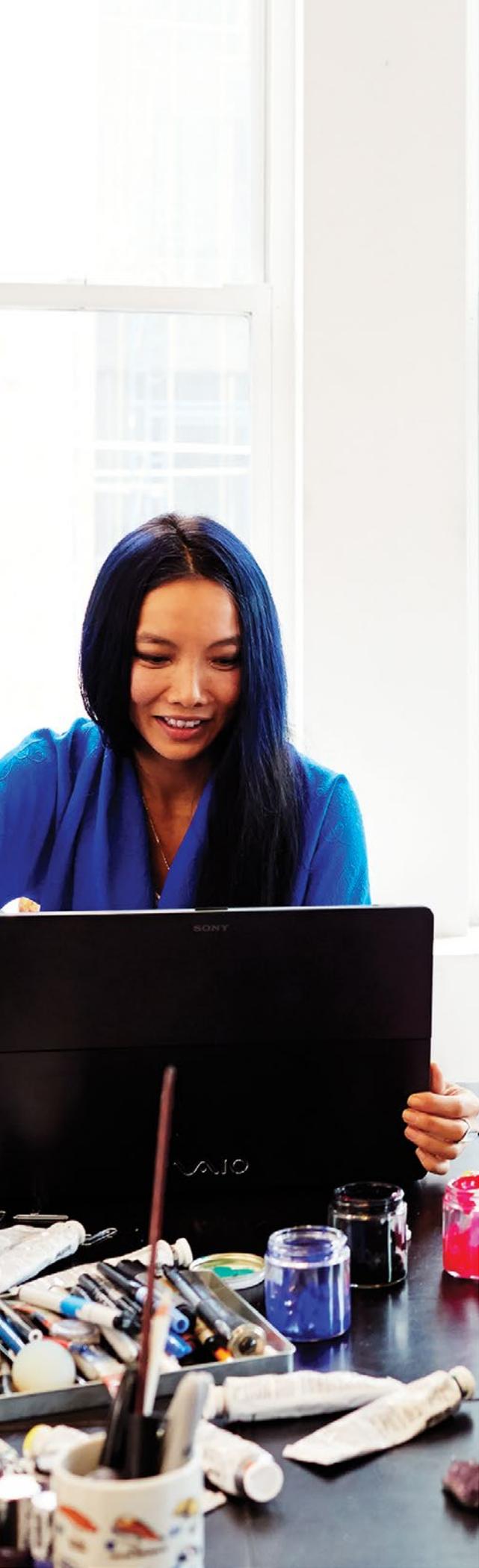
**UBICACIÓN:** TRABAJA A DISTANCIA

**DESDE SU OFICINA EN CASA**

A Paola la contrataron para un puesto temporal de seis meses a fin de que ayudara en los esfuerzos de rebranding de la organización. Es diseñadora freelance de oficio y decidió poner todos sus demás proyectos en espera para comprometerse en este proyecto durante el próximo medio año. Tiene acceso a algunos de los documentos y aplicaciones internas de la compañía, pero averiguar qué se compartió con ella (y qué puede compartirse) es un poco difícil. Paola usa su propio equipo portátil y dispositivo móvil para comunicarse con sus colegas dentro de tu compañía.

**El 49% de las organizaciones dicen que su necesidad de trabajadores eventuales seguirá creciendo en los próximos 3 a 5 años.<sup>12</sup>**

<sup>12</sup> "Workforce on Demand", 2015, Deloitte



# ¿Qué necesita Paola?

Si bien Paola necesita poder trabajar con su equipo interno como si fuera una empleada permanente, la verdad del asunto es que no trabaja tiempo completo en tu organización. Tu equipo de TI necesita saber que los documentos compartidos con Paola se pueden revocar si es necesario, y necesitan una forma de realizar un seguimiento de lo que recibió y no recibió.

Un sistema seguro de uso compartido de archivos que permita a los administradores establecer diferentes niveles de permisos para cada clasificación de empleado le ayudará a realizar el trabajo, a la vez que respetará todas las medidas de cumplimiento y seguridad implementadas. De ese modo, los contratistas pueden acceder de forma segura a los archivos que necesitan, a la vez que se le da tranquilidad al departamento de TI. Cuando Paola llegue al final de su contrato, un sistema de archivos basado en la nube permitirá que TI borre sus permisos sin afectar siquiera a los dispositivos personales de Paola.

Paola trabaja mejor en la noche, normalmente cuando el resto de la compañía terminó debido a las diferencias de zona horaria. Al trabajar en el rediseño de un logotipo, se da cuenta de que no recibió los nuevos archivos de fuentes. En lugar de quedar paralizada, los descarga de la carpeta de SharePoint Online de la organización a la que se le concedió acceso como contratista.



# Acercas a tu equipo diverso con un conjunto integrado.

En última instancia, todos los miembros de tu equipo aún necesitan trabajar juntos. Con un conjunto de herramientas de colaboración, les permites a los empleados usar las herramientas que funcionan mejor para ellos, sin comprometer la seguridad, la productividad o el presupuesto. Al reducir el número de proveedores involucrados en las aplicaciones empresariales que usas, y unificar la comunicación y la colaboración, tu equipo de TI tendrá tranquilidad, y tus empleados tendrán menos contraseñas que recordar.

Un conjunto de herramientas, como las que están disponibles a través de los planes de Office 365, puede ayudar a superar obstáculos con los que tus empleados tal vez se han topado tradicionalmente. En su lugar, podrán cosechar los beneficios de una solución integral, que incluye:

## **Facilidad de uso**

Con un conjunto de herramientas, los empleados que tienen dudas sobre la adopción de nuevas tecnologías podrán pasar de una aplicación a la siguiente sin tener que aprender a usar una nueva interfaz o llevar un registro de varias contraseñas.

### Colaboración externa

La colaboración con las personas fuera de tu organización es posible con acceso seguro externo a diferentes aplicaciones en Office 365. ¿Lo mejor? En cuanto un contrato o una alianza se termina, el departamento de TI puede revocar los permisos de forma remota.

**Reuniones en línea más productivas** El chat, las llamadas y las reuniones en Microsoft Teams ayudan a los empleados alrededor del mundo a colaborar como si estuvieran en la misma habitación. La pantalla compartida y la funcionalidad de chat integrada en todas las reuniones significa no depender nunca de aplicaciones de terceros.

### El fin del control de versiones

En lugar de pasar versiones de archivos de un lugar a otro, la creación en coautoría de un documento en Word Online permitirá comentarios directos

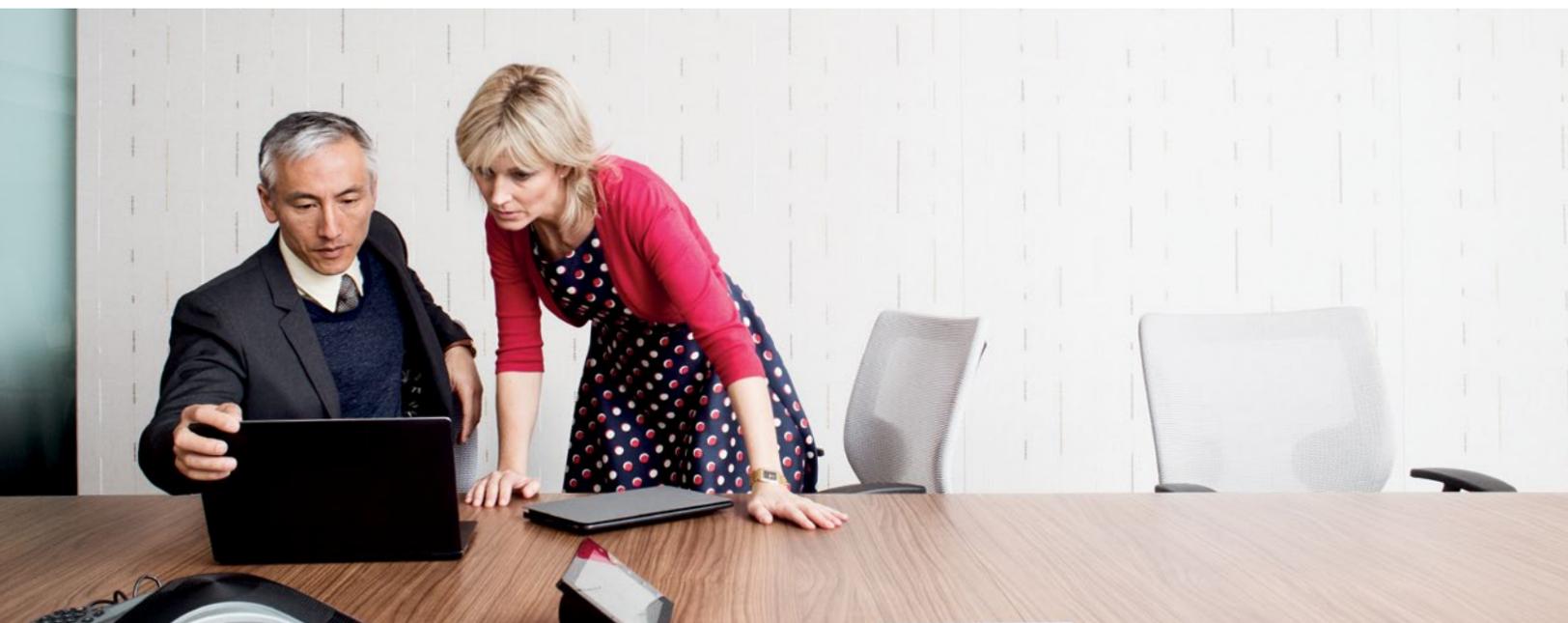
y concisos. Si las revisiones necesitan encontrarse, los cambios del historial en un documento se recuperan fácilmente.

### Conversaciones fluidas

Los empleados pueden elegir el medio de conversación que mejor funcione para su equipo, ya sea que se prefiera el chat, el correo electrónico o una red social empresarial.

### Acceso seguro en la nube a los archivos

Con acceso basado en la nube admitido por la organización a los archivos desde cualquier lugar donde los empleados tengan acceso a Internet, el trabajo remoto seguro es realmente una posibilidad.



**Es hora de ver cómo un conjunto de herramientas basadas en la nube puede impulsar la colaboración de tu equipo tan diverso.**

**Obtén más información sobre lo que las herramientas de Office 365 pueden hacer por tu organización. Empieza con Microsoft Teams para ver cómo un concentrador de trabajo en equipo habilita a tus empleados más productivos.**

**OnTek**

[www.ontek.net](http://www.ontek.net) | 902 566 048