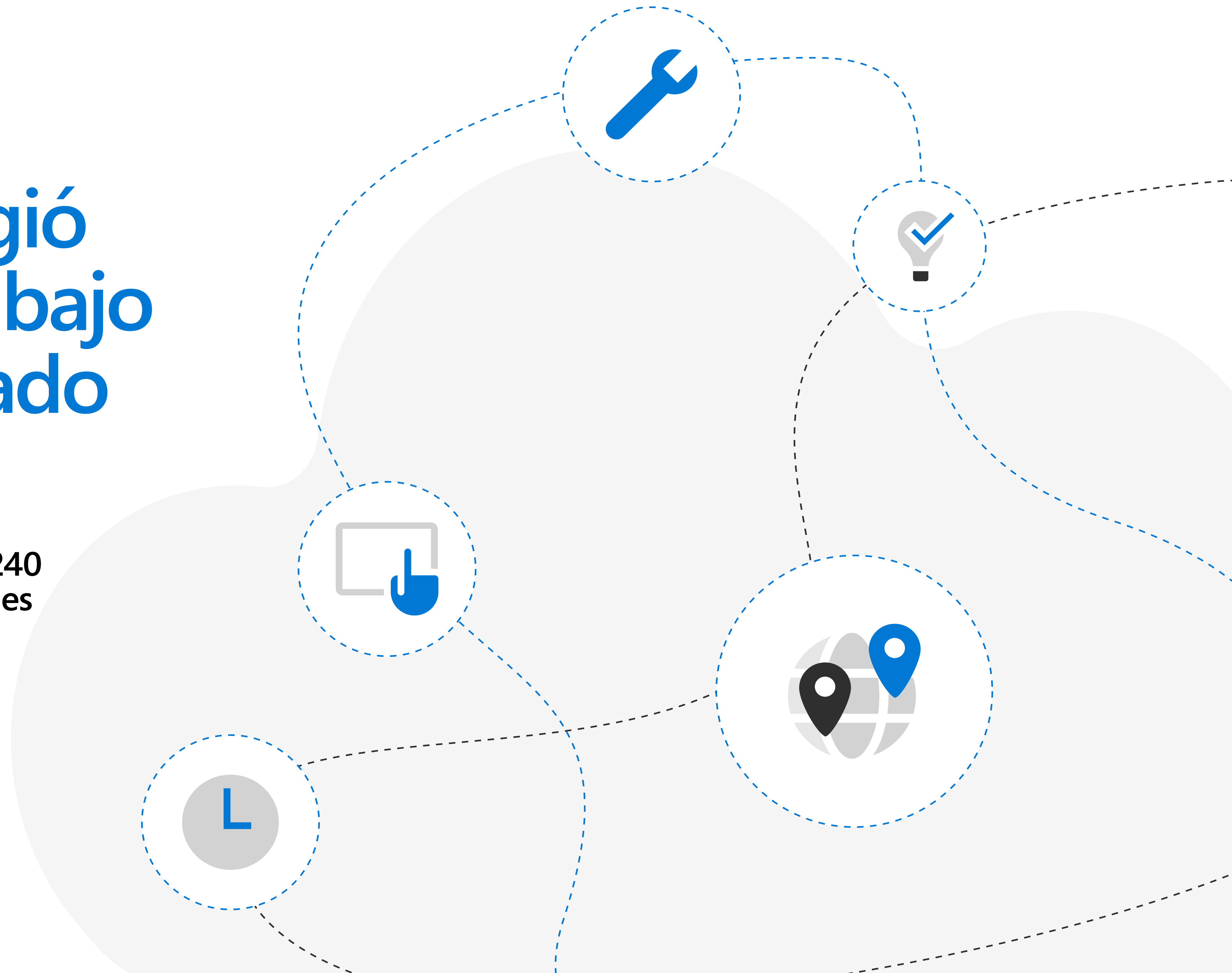


Cómo la TI dirigió el cambio al trabajo híbrido impulsado por el COVID:

encuesta realizada por Microsoft a 240 responsables de la toma de decisiones



Contenido

Introducción	Página 3	Las empresas aprovecharon la gran variedad de opciones tecnológicas	Página 11
Acerca de la encuesta	Página 4	Inversión para el futuro	Página 12
Resumen ejecutivo	Página 5	Superación de la pandemia	Página 13
Los departamentos de TI guiaron a sus empresas a través de una interrupción importante	Página 7	Crisis y oportunidad	Página 16
Los líderes de TI vieron el cambio como una oportunidad de aprendizaje	Página 8		

Introducción

Cuando el trabajo presencial se detuvo debido al COVID, los departamentos de TI debieron responder. Implementaron o ampliaron rápidamente la tecnología y el soporte de TI para adaptarse al trabajo remoto.

Algunas organizaciones ya contaban con las herramientas, mientras que otras se apresuraron a suplir la falta de estas. Sin embargo, todas tuvieron que adaptarse a condiciones que cambiaban rápidamente. Encuestamos a 240 responsables de la toma de decisiones de TI en todas las industrias y en varios países, para poner de manifiesto lo que funcionó, lo que cambió, las lecciones que aprendieron y cómo están avanzando.

Si bien diversas industrias y negocios enfrentaron desafíos únicos, la inversión audaz en tecnología y la voluntad de transformar las operaciones diarias los ayudaron a adaptarse. Los líderes de TI demostraron un enfoque en empoderar a las personas para estar conectadas y ser productivas. También reconocieron la importancia de la seguridad de los datos para el retorno de la inversión (ROI) en escenarios de trabajo híbrido y administración de dispositivos.

Lo que es más importante, estos gastos no fueron costos únicos ni de reacción para abordar necesidades inmediatas. Fueron inversiones en una base que ayudará a los negocios a ser más resilientes. La mayoría de los líderes de TI esperan seguir invirtiendo en los tipos de soluciones que los ayudaron a resistir los desafíos relacionados con el COVID, lo que sugiere que están transformando un cambio inevitable en una ventaja competitiva.

Acercas de la encuesta

 **240**

Responsables de la toma de decisiones de TI entre el 26 de febrero y el 3 de marzo de 2021

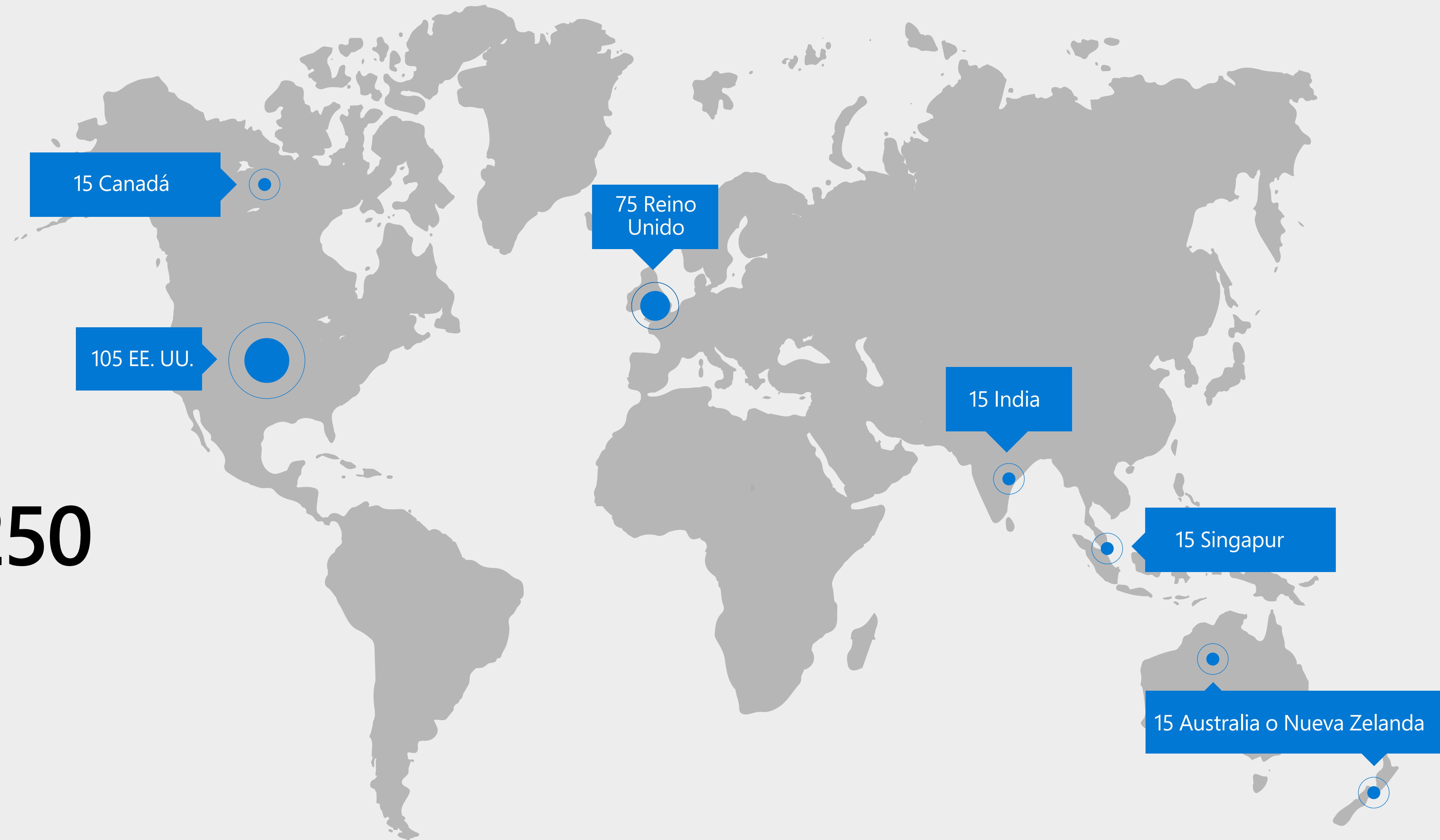
(solo encuestados de habla inglesa)



Empresas con

Más de 250

empleados



Resumen ejecutivo

Se clasificaron cuatro áreas como las más desafiantes

Las áreas de cambio que se mencionaron como las más desafiantes fueron: estructura o normativa de trabajo remoto, procedimientos de seguridad de los datos, productividad de los empleados y soporte de TI.

Estos desafíos muestran cómo la pandemia puso de manifiesto el rol fundamental de TI en términos de resiliencia empresarial en tiempos turbulentos. La interrupción expuso nuevas vulnerabilidades de seguridad, puso de manifiesto el desafío de mantener la productividad de los empleados y estableció un entorno de trabajo híbrido como el nuevo estándar.

Lecciones aprendidas

Los líderes de TI están utilizando las lecciones que aprendieron sobre el estado de la implementación de su tecnología, la administración de crisis y la resiliencia para evolucionar y adaptarse a un entorno de trabajo híbrido. Eso significa mayor dependencia de las herramientas de colaboración, más capacitación, un cambio a la nube acelerado y un enfoque en la seguridad y el cumplimiento de los datos.



Aumente las tecnologías de TI y la infraestructura con antelación, de modo que puedan mantenerse durante una pandemia como la del COVID en el futuro.”

Director de TI, Tecnología



Muchas organizaciones están trabajando para estar mejor preparadas para la siguiente crisis



El 47 % de los encuestados está muy de acuerdo con que se harán muchas inversiones para preparar la empresa para el futuro.

Las empresas seguirán invirtiendo en software para la colaboración remota, videoconferencias, webinars e infraestructura de TI, apostando a que una mejor preparación ofrecerá más resiliencia en la siguiente crisis.

Los encuestados creen que Microsoft respaldará sus necesidades una vez superada la crisis del COVID

Los clientes confiaron en Microsoft para ayudarlos a navegar por los cambios y mantener la resiliencia. Citaron como motivos principales la asociación profunda, la amplitud de la tecnología y la confianza.

“[Microsoft] ya había desarrollado varias de estas herramientas, por lo que solo era necesario adaptarlas para que fueran plenamente compatibles con los trabajadores que se desempeñan de forma remota.”

Encuestado

Los departamentos de TI guiaron a sus empresas a través de una interrupción importante

Entre las principales áreas de trabajo que los encuestados indicaron como aquellas que cambiaron mucho se encuentran:

 **56 %**
Realización de reuniones

 **51 %**
Comunicación

 **50 %**
Estructura de trabajo remoto

 **43 %**
Colaboración

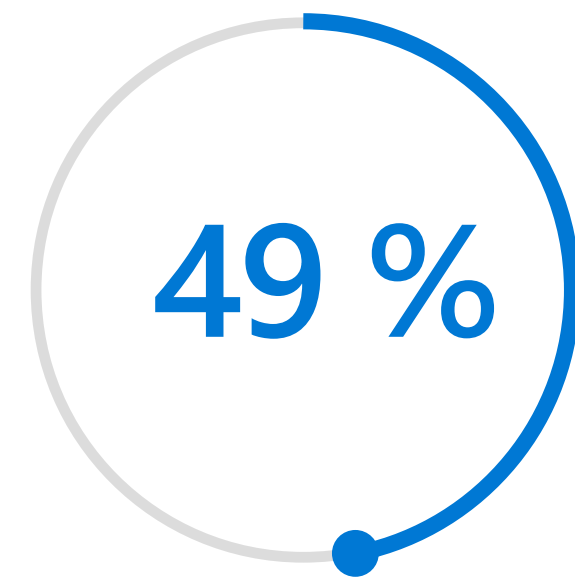
Los departamentos de TI debieron reforzarse durante la pandemia, en especial en lo que respecta al trabajo remoto, pero eso no significa que haya sido fácil. Los entornos y directivas de trabajo híbrido, el soporte de TI y la productividad de los empleados fueron los principales desafíos. Además, con más empleados trabajando desde casa, a los responsables de la toma de decisiones de TI les preocupaba la protección de la información confidencial.

El ritmo rápido de los cambios provocó un gran estrés para los departamentos de TI. Muchos estuvieron de acuerdo con que la respuesta inicial del departamento fue apresurada, de reacción, abrumadora o desesperada. Sin embargo, al enfocarse en mantenerse organizados, decididos y concentrados, pudieron cumplir en el momento.

Quienes adoptaron Microsoft 365 (o lo tenían implementado antes de la pandemia) tuvieron la ventaja de una solución unificada para cada aspecto del trabajo remoto. Pudieron aprovechar los servicios modernos de seguridad e identidad, las capacidades de colaboración y trabajo en equipo de extremo a extremo, y las experiencias productivas en dispositivos y ubicaciones.



Los líderes de TI vieron el cambio como una oportunidad de aprendizaje



El 49 % de los encuestados estuvo muy de acuerdo con que la pandemia ofreció lecciones valiosas para su empresa.

Los responsables de la toma de decisiones de TI informaron que la respuesta a la pandemia los hace esforzarse para ser aún más ágiles y proactivos, así como para estar aún más preparados para lo inesperado. La manera en que administran este aspecto difiere en función de la filosofía de la empresa. Les preguntamos cómo creían que sería la respuesta de su empresa una vez controlada la pandemia y nos proporcionaron información útil.

La priorización de las personas

Al enfocarse en las experiencias de los empleados ordinarios y adaptar las soluciones de trabajo remoto flexibles a sus necesidades, las empresas pudieron ayudarlos a mantener la productividad y el bienestar a pesar de la importante interrupción. Microsoft 365 apoya el trabajo saludable con datos procesables y herramientas de organización útiles.

“Las empresas bien conformadas tienen algo en común: las personas están por sobre los resultados. Poner a las personas por sobre los números es la forma en que las organizaciones sobreviven a los cambios, las interrupciones y las crisis.”

Director de TI, Tecnología

El cambio hacia lo nuevo

Para muchos líderes de TI, la agilidad fue un factor clave. La posibilidad de cambiar rápidamente en función de información limitada y adaptarse en tiempo real les permitió estar siempre al tanto de las condiciones en constante cambio. La tecnología basada en la nube fue una ventaja fundamental. Les ayudó a adoptar y escalar nuevas capacidades en cuestión de minutos u horas, en lugar de tardar semanas o meses.

“Los líderes no pueden apoyarse en la experiencia para abordar desarrollos que nadie ha visto jamás. Necesitan establecer un proceso de exploración constante.”

Gerente de TI, Salud

.

.

Preparación

Si las organizaciones no valoraban el trabajo híbrido antes, sin duda lo hacen ahora. Las directivas, el soporte y la seguridad presentaron desafíos importantes para algunas organizaciones. Es más fácil desarrollar esas capacidades antes de que se necesiten, en lugar de tener que hacerlo en el momento. Las empresas que tenían experiencia con el trabajo remoto pudieron minimizar las interrupciones. En adelante, es posible que las organizaciones que prioricen la flexibilidad estén en una mejor posición para dar forma consciente a la cultura de trabajo híbrido, atraer a los mejores postulantes y responder a las interrupciones.

- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •
- • • • • •

Margen de seguridad

A veces, la resiliencia empresarial se reduce al dinero que tienen en el banco. Las soluciones en la nube pueden salvar el día. Demandan menos capital, lo que brinda a las organizaciones de TI más recursos presupuestarios para trabajar. Cuando desactivan los servicios en la nube, dejan de incurrir en costos, a diferencia de lo que ocurre con la infraestructura local.



Siempre cuente con un plan de recuperación ante desastres, para poder hacer negocios desde diferentes ubicaciones y adaptarse rápidamente al cambio

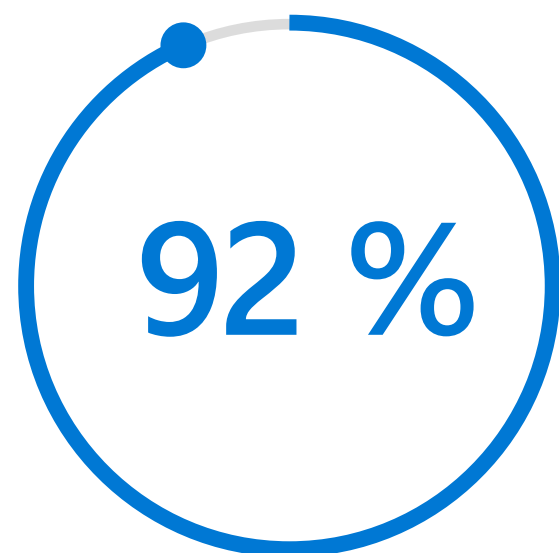
Gerente de TI, Salud



“ Nos hemos preparado mediante la aplicación de planes de contingencia en el aspecto económico, en los que reducimos los gastos innecesarios y tenemos una gran cantidad de dinero ahorrada en caso de que debamos realizar liquidaciones ”

Director de tecnología, Manufactura

Las empresas aprovecharon la gran variedad de opciones tecnológicas



El 92 % de los responsables de la toma de decisiones de TI manifestó sentirse satisfecho con sus inversiones en TI relacionadas con la pandemia.

Casi todas las empresas invirtieron en herramientas, programas o software para apoyar el trabajo remoto. El 58 % hizo una inversión importante, en especial en las áreas de software de soporte de TI remoto, software de videoconferencia y software para el área de trabajo.

Las inversiones en TI relacionadas con la pandemia fueron más que soluciones provisionales desechables. La mayoría de los encuestados experimentó un ROI positivo en forma de mejor seguridad de los datos, productividad de los empleados, y ahorro de costos y rentabilidad a largo plazo. Si bien nadie habría elegido una pandemia como la forma de acelerar la transformación digital, reconocieron los beneficios importantes que han obtenido.

La variedad de opciones disponibles en el mercado probablemente resultó útil para el ROI. Los encuestados informaron una gran variedad de estrategias. Invirtieron en soluciones puntuales, en soluciones integradas o en ambas. Aproximadamente la mitad eligió Microsoft 365 al principio de la pandemia. Obtuvieron una solución de extremo a extremo para los desafíos de trabajo remoto. Otros ya tenían Microsoft 365 u otra solución integrada y compraron soluciones puntuales para llenar vacíos. Igualmente, otros informaron que recurrieron

a soluciones puntuales para responder a una situación en rápida evolución.

Esto demuestra que, cuando se trata del trabajo remoto, no existe una única solución que se adapte a todos. Microsoft 365 está diseñado para satisfacer a las organizaciones dondequiera que estén, con varios niveles de suscripción y una gran variedad de servicios integrados.

Descubra su camino a la nube con nuestra evaluación de tres partes basada en una investigación de Enterprise Strategy Group.



Comience su evaluación >

Inversión para el futuro



El 47 % de los responsables de la toma de decisiones de TI señaló que prevén realizar una gran cantidad de inversiones para preparar a sus empresas para el futuro

Los encuestados informaron que esperan aprovechar sus inversiones en TI relacionadas con la pandemia para mejorar el trabajo remoto. Más de dos tercios señalaron que ampliarán la tecnología de videoconferencia, mientras que más de la mitad también previó hacer nuevas inversiones en software para webinars, soporte de TI remoto, colaboración o aprendizaje en línea.

El 29 % indicó que la inversión en Microsoft 365 o Microsoft Teams es su principal prioridad en los próximos seis meses. Claramente, las organizaciones están entusiasmadas por ampliar el éxito de las iniciativas de trabajo remoto y por obtener flexibilidad y resiliencia adicionales. Les entusiasma especialmente el potencial de Microsoft Teams y Microsoft 365, por los siguientes motivos:

“Necesitamos una plataforma que pueda funcionar bien con diferentes equipos, que usen diferentes herramientas, para que estos no queden aislados y nosotros [aún] podamos controlar los canales de comunicación por el bien de la seguridad.”

“Es una marca confiable y puede darnos lo que queremos y necesitamos.”

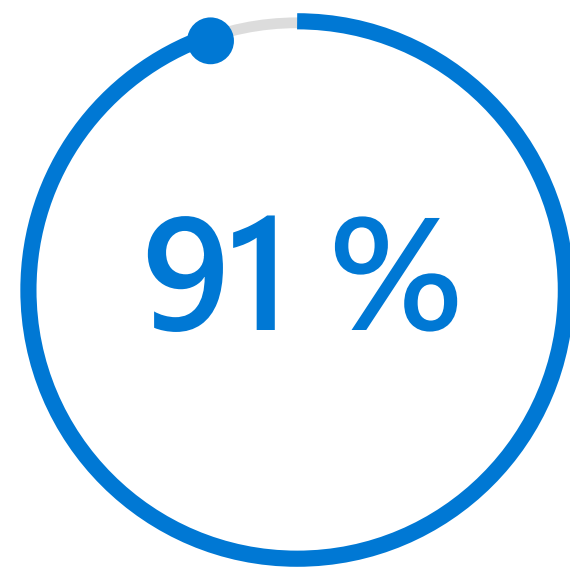
“Para integrar todo nuestro flujo de trabajo en uno solo.”

“Estamos observando a Microsoft para departamentos seleccionados, ya que consideramos que proporcionaría un mejor servicio para los tipos de trabajo que desempeñan y que valdría la pena hacer una fuerte inversión.”

“Lo tiene todo y es de una empresa de confianza, que puede satisfacer todas sus necesidades.”

“Se integra completamente en todos los aspectos de nuestro negocio.”

Superación de la pandemia



El 91 % de los encuestados estuvo de acuerdo con que contaban con un plan claro de transición a un entorno de trabajo pospandemia.

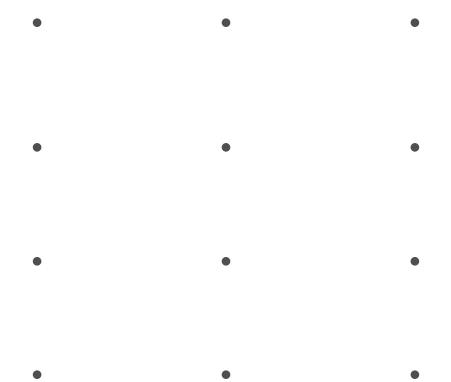
Los responsables de la toma de decisiones de TI manifestaron que esperan enfrentarse a más protocolos y nuevos desafíos en un mundo pospandemia. Sin embargo, esperan con ansias la transición y confían en que cuentan con un plan claro. El 88 % estuvo de acuerdo con que el funcionamiento del departamento de TI después de la pandemia será muy diferente de como era antes. Las principales prioridades para el futuro son el soporte de TI, la estructura o directiva de trabajo

remoto, la productividad de los empleados y los procedimientos de seguridad de los datos.

Los departamentos de TI están a la altura del desafío. Al seguir siendo flexibles y adaptables, están cambiando el enfoque hacia lo que importa en un mundo transformado. Se sienten más organizados, decididos, concentrados y seguros, y menos apresurados, reactivos y abrumados. Sus visiones de futuro pueden diferir, pero se preocupan mucho por lo que se viene.

Derribamiento de silos

A medida que las organizaciones avanzan, buscan nuevas formas de mantenerse conectadas y de compartir información aunque no trabajen en una sola ubicación. Esto requiere un enfoque aún mayor en la protección de datos para garantizar que la información confidencial se mantenga más segura. Microsoft Teams facilita el logro de ambos objetivos a la vez, al proporcionar un entorno unificado y altamente seguro para la colaboración.





“ Usaremos más herramientas de colaboración y nuestros grupos estarán menos aislados entre sí. Tendremos un mejor flujo de la información entre diferentes niveles, pero implementaremos medidas de cumplimiento para que todo sea seguro ”

Director de informática, Tecnología

Expansión del trabajo remoto

Muchas empresas han descubierto que los beneficios del trabajo híbrido van mucho más allá de la resiliencia. Ofrece a los empleados la flexibilidad para ser productivos y administrar sus vidas ocupadas, ayuda a las personas a trabajar juntas en distintos husos horarios y mantiene la coordinación en equipos que están distribuidos. En lugar de ver esto como un inconveniente, lo ven como una ventaja competitiva.

“Tenemos mucha flexibilidad y trabajamos de forma completamente remota. Constantemente exploramos software de TI para la colaboración eficiente.”

Gerente de TI, Finanzas

Aumento de la flexibilidad y el alcance de TI

La renovada importancia de la TI ha ofrecido a algunos responsables de la toma de decisiones de TI la oportunidad excepcional de ampliar los presupuestos y el personal. Las empresas siguen reconociendo que TI no es solo un centro de costos, sino un aspecto fundamental del éxito empresarial en un mundo digital.

“Más personal, más especialistas, más subcontratación y más capacidades remotas. Algunas personas con la opción de seguir trabajando de manera remota.”

Gerente de TI, Sector minorista

Enfoque en la nube

Es difícil dejar de recalcar la importancia de la nube en la resiliencia ante las crisis. Las empresas que dieron un gran salto a la nube durante la pandemia ahora tienen la posibilidad de revisar y optimizar esas inversiones. También deben buscar formas para seguir mejorando las habilidades del personal, de modo que aproveche mejor la nueva tecnología.

“Nosotros capacitaríamos a más personas en la infraestructura de nube, ya que ese servicio fue un salvavidas en este período.”

Director de TI, Tecnología



Crisis y oportunidad

Cuando el mundo empresarial cambió al trabajo remoto, los departamentos de TI respondieron. Aunque no fue fácil, invirtieron en nueva tecnología y centraron sus esfuerzos en ayudar a las personas a mantenerse productivas y seguras.

De manera casi unánime, los responsables de la toma de decisiones de TI consideraron que sus organizaciones aprendieron lecciones valiosas sobre agilidad, resiliencia y preparación. Algunos eligieron soluciones puntuales para solucionar desafíos individuales. Otros compraron o ampliaron soluciones integradas. Casi todos obtuvieron valor de sus inversiones, valor sobre el que planean construir en los próximos meses.

Al tratar esta crisis como una oportunidad para aprender, enfatizar la flexibilidad y poner primero las necesidades de las personas, muchos negocios están saliendo de la pandemia del COVID-19 más fortalecidos y resilientes.

Microsoft se enorgullece de ser reconocido como un socio valioso en la navegación, incluso en los momentos más desafiantes. No importa las circunstancias a las que se enfrenten nuestros clientes, estaremos allí para ayudar a las personas y organizaciones a lograr más cosas.

Explore cómo puede hacer que Microsoft 365 forme parte de su base tecnológica para el futuro.

[Obtenga más información](#)

 **Microsoft 365**