



Trabajo híbrido: guía para líderes empresariales



Índice

1.

El imperativo híbrido



2.

**Aprovechar la
oportunidad: el
enfoque de Microsoft
para el trabajo híbrido**



3.

**Pasos prácticos
para empezar
hoy mismo**



1. El imperativo híbrido

1

2

3

1 Tras más de un año de pandemia, los niveles de adopción digital no se ralentizan, sino que se aceleran. Y todo eso no ha hecho más que comenzar. Nos encontramos en un punto de inflexión tan decisivo como el cambio repentino al trabajo remoto del año pasado: **el paso al trabajo híbrido**. Salir de una crisis es diferente de liderar durante este tipo de periodos, y el cambio al cloud híbrido no va a esperar.

2
3 La pandemia ha transformado radicalmente la forma en que trabajamos, hacemos negocios y satisfacemos las necesidades de los clientes: lo ha cambiado todo. Este año pasado también nos ha enseñado que se puede hacer mucho más de forma remota de lo que pensábamos que era posible. **El trabajo flexible está aquí para quedarse.**

“ En el trabajo híbrido todo se vuelve más complejo, no menos. A medida que Microsoft realiza su migración a entornos híbridos, compartiremos todo lo que estamos aprendiendo a escala, en todo el mundo, para ayudar a los clientes a dar el paso”.

Satya Nadella

1

Sin embargo, el cambio al trabajo híbrido no es simplemente una etapa más allá del trabajo remoto. Se trata de un momento crucial que requiere plantearse nuevas preguntas: ¿qué se debe hacer de forma remota? ¿Cómo podemos hacer que las personas vuelvan al lugar de trabajo de forma segura? ¿Cómo dotamos a todos de herramientas para prosperar cuando hay gente que trabaja desde casa, en la oficina, en una obra o en cualquier otro lugar? ¿Cómo nos adaptaremos a que todos los procesos empresariales y las interacciones con los clientes se vuelvan digitales y a que el comercio tradicional y el electrónico converjan? En resumen: ¿cómo podemos hacer que el trabajo híbrido funcione?

2

El cambio al trabajo híbrido supone una **oportunidad de negocio estratégica para todas las organizaciones** y requiere un nuevo modelo operativo. Todos los líderes necesitarán una estrategia para activar a toda la organización a la hora de pasar de la defensiva a la ofensiva para obtener ventajas competitivas y abordar sin dilación esta oportunidad tan urgente. Todos los departamentos (desde RR. HH. hasta el de TI, pasando por marketing, ventas o fabricación) tendrán que colaborar para replantear cómo capacitar a los empleados, implicar a los clientes, optimizar las operaciones y transformar los productos.

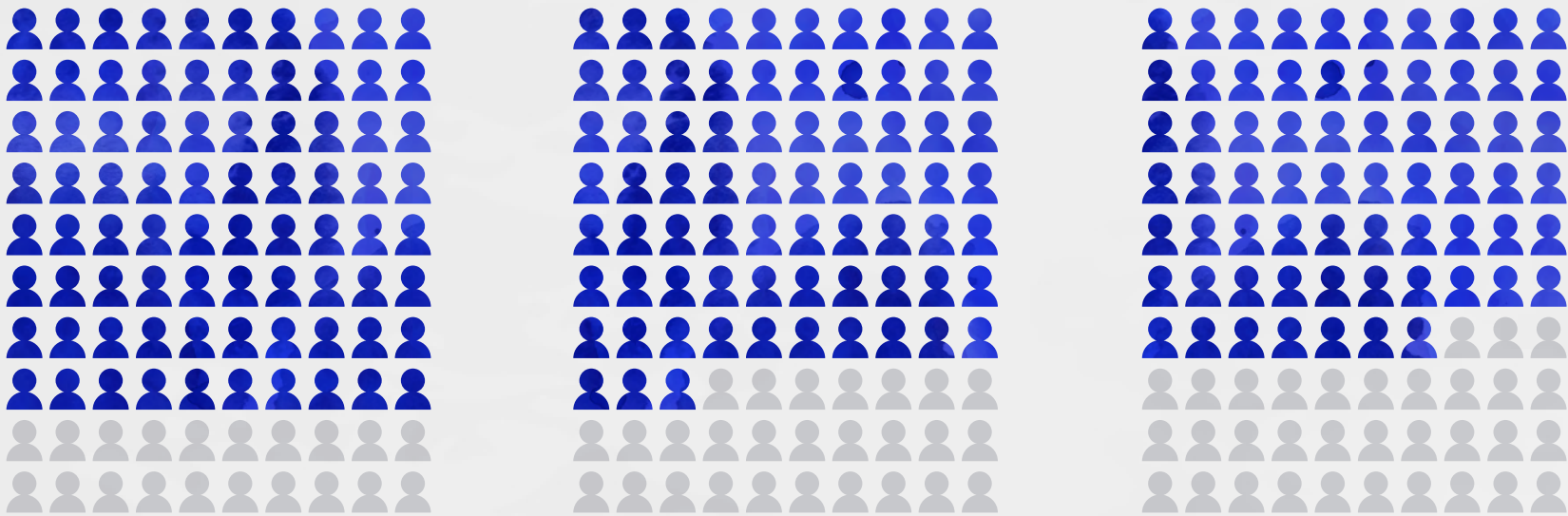
3

En esta guía te explicaremos qué es lo que estamos aprendiendo sobre las personas, los lugares y los procesos afectados por la transición de Microsoft hacia el trabajo híbrido y cuáles son las claves del éxito que hemos descubierto por el camino.

Expectativas de los empleados en evolución

Las expectativas de los empleados han cambiado y ya no hay vuelta atrás. La flexibilidad y el trabajo híbrido definirán el lugar de trabajo cuando pase la pandemia. Tenemos que dejar de lado la idea de que lo previsible es que varias personas trabajen a la vez durante ciertas horas y en un determinado lugar.

Los datos son claros: los empleados quieren lo mejor de ambos mundos. El 73 por ciento de los trabajadores quieren que las opciones de trabajo remoto flexibles continúen, mientras que el 67 por ciento afirman que querrían tener más tiempo de interacción en persona. Además, el 80 por ciento de los directivos afirman que esperan que, tras la pandemia, haya políticas de trabajo desde casa más flexibles. Consulta las [siete tendencias claves](#) que todo líder empresarial debería conocer sobre el cambio al trabajo híbrido.



El 80 por ciento de los directivos afirman que esperan que, tras la pandemia, haya políticas de trabajo desde casa más flexibles

El 73 por ciento de los empleados quieren que las opciones flexibles de trabajo remoto permanezcan

El 67 por ciento de los empleados quiere que, tras la pandemia, haya más trabajo o colaboración en persona

Fuente: [Índice anual de tendencias](#) de Microsoft, marzo de 2021.

“ No son solo las expectativas de los empleados lo que ha cambiado radicalmente: las de los clientes, también. Puede que hubiera una época en la que la recogida en la acera fuese una novedad, pero ahora es un servicio que ya esperan. La clientela quiere disfrutar de las comodidades a las que se han acostumbrado y de las experiencias en persona que echan de menos, todo ello dentro de las limitaciones operativas. No va a ser fácil, pero todas las empresas tendrán la oportunidad de conseguir una mezcla perfecta de estos factores”.

Judson Althoff,
Vicepresidente ejecutivo de Worldwide
Commercial Business de Microsoft Corporation

1

2

3

2.

Aprovechar la oportunidad: el enfoque de Microsoft para el trabajo híbrido

1

2

3

Hemos creado esta guía para difundir lo que estamos aprendiendo a escala (sobre personas, lugares y procesos) en Microsoft a medida que realizamos nuestra transición al trabajo híbrido para ayudar a todas las organizaciones a dar el paso.

Personas

- El trabajo híbrido es inevitable. Crea la cultura necesaria para habilitarlo.
- Dota a los directivos de herramientas para liderar el cambio.
- Elige Viva como tu cloud para la experiencia del cliente.
- Desarrolla un sistema de escucha.
- Ayuda a las personas a aprender y a crecer en el flujo de trabajo.
- Combate el agotamiento digital desde arriba.
- Sé flexible para atraer y retener talentos nuevos y diversos.



Lugares

- Consigue que las personas vuelvan al lugar de trabajo de forma segura.
- Diseña para las personas que no están en la sala.
- Transforma tus espacios físicos en servicios inteligentes y basados en el cloud.



Procesos

- Usa Teams para transformar tu empresa.
- Trasládalo todo al cloud, lo más rápido posible.
- Digitaliza todos los procesos de negocio, desde las operaciones hasta las ventas.
- Implementa una seguridad de confianza cero, desde el cloud hasta el perímetro.



Personas

En Microsoft, hemos **adoptado la flexibilidad como principio para ofrecer a nuestros más de 160 000 empleados de todo el mundo una mayor capacidad de elegir** cuándo, dónde y cómo trabajar. Nuestra política de trabajo flexible ofrece a los empleados la opción de trabajar desde casa **hasta un 50 por ciento del tiempo** (o más, si se cuenta con la aprobación de los directivos), así como flexibilidad en su horario y su lugar de trabajo. Se trata de un gran cambio, y nos estamos inclinando por una cultura de mentalidad de crecimiento y un enfoque de "aprenderlo todo" a la hora de adaptarnos a la nueva realidad.

La pandemia ha reforzado lo que ya sabemos: **el trabajo es mucho más que hacer cosas**. Permitir a las personas prosperar en un mundo laboral más flexible requiere un replanteamiento de toda la **experiencia de los empleados**, desde la seguridad hasta la forma de crear una cultura, pasando por cómo atraer y retener talento.

Un [nuevo estudio](#) de Microsoft China revela cómo los empleados se están adaptando al trabajo híbrido en mercados en los que los empleados ya han vuelto al lugar de trabajo. Aún no ha transcurrido demasiado tiempo, pero nuestra investigación interna sugiere que las ventajas de las políticas de trabajo flexibles son reales y que el número óptimo de días de trabajo desde casa a la semana es de tres.

1

2

3



El trabajo híbrido es inevitable. Crea la cultura necesaria para habilitarlo.

Necesitas un [plan](#) y unas políticas que te ayuden a obtener una **flexibilidad extrema** y que te permitan integrar la **empatía digital** en todos los aspectos de tu cultura, desde las directrices globales hasta las normas para reuniones de nivel de equipo que ayuden a todos los intervinientes a sentirse incluidos e implicados. Así es como se hace:

- **Establece una política de trabajo clara** que permita a la gente elegir cómo, cuándo y dónde trabajar. Como hemos señalado anteriormente, en Microsoft los empleados tienen la opción de trabajar desde casa hasta un 50 por ciento del tiempo, pero el enfoque de cada organización respecto del cloud híbrido será único. La clave es que la organización se alinee con una política y unos principios que permitan un trabajo flexible, además de determinar qué decisiones se tomarán de forma centralizada y dónde permitirás la toma de decisiones local.
- **Dota a los directivos y líderes de herramientas** para adaptar la política global de modo que se ajuste a sus necesidades empresariales diversas y las expectativas de su equipo.
- **Crea normas explícitas para adoptar la flexibilidad.** Por ejemplo, desarrolla normas para toda la empresa con el fin de crear reuniones inclusivas, desde configurar salas de reuniones hasta optimizar el proceso para los participantes remotos, pasando por animar a los participantes in situ a unirse a Microsoft Teams en cuanto entren en la sala, de modo que los participantes remotos no se pierdan la charla informal previa, crucial para reconstruir el capital social y la conexión. Internamente, también estamos probando una nueva funcionalidad de calendario en Outlook que permite a los organizadores de las reuniones ampliar las ofertas de alimentos y bebidas a todos los participantes, tanto in situ como de forma remota, para ayudar a todos a sentirse incluidos. Descubre nuestros [trucos y consejos](#) para reuniones inclusivas.
- **Aprovecha nuestra [guía de flexibilidad híbrida](#),** que creamos para empleados de Microsoft y después hemos puesto a disposición del público, para encontrar muestras de acuerdos de equipo, plantillas y herramientas para el trabajo híbrido.

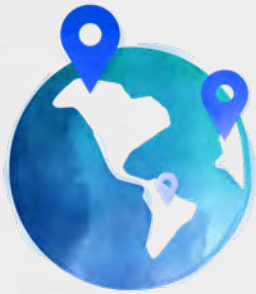
Escenarios principales

En esta guía se describen los siguientes escenarios principales de flexibilidad en un lugar de trabajo híbrido.



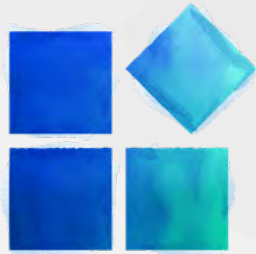
El empleado solicita un cambio en su lugar de trabajo

- Trabaja desde casa **menos del 50 %** del tiempo de trabajo a la semana
- Trabaja desde casa **un 50 % o más** del tiempo de trabajo a la semana



El empleado solicita un cambio en su ubicación de trabajo

- Reubicación **en el mismo país**
- Traslado **a otro país**



El empleado solicita un cambio en su horario de trabajo

- Cambio **del número de horas trabajadas**
- Solicitud de **más flexibilidad de horarios**

Figura 1 Escenarios de trabajo flexible en Microsoft.

Al planificar el trabajo híbrido, ten en cuenta el lugar, la ubicación y el horario de trabajo.

➔ Dota a los directivos de herramientas para liderar el cambio

Los directivos son fundamentales para que el trabajo híbrido sea un éxito. Aunque seguimos invirtiendo en formación para todos los empleados, estamos especialmente centrados en [dotar a los directivos](#) de la **autoridad para tomar decisiones, las herramientas y los conocimientos** que necesitan para liderar esta transición. Así es como se hace:

- **Ofrece a los directivos las [herramientas](#)** necesarias para dar forma al modelo de trabajo de su equipo y capacitarlos para tomar decisiones, incluida la aprobación de cuándo se puede trabajar desde casa más allá del 50 por ciento que permite la política corporativa y la autorización para nuevas compras de equipos para la oficina en casa.
- **Crea nuevas normas de equipo** animando a los directivos a mantener conversaciones con sus equipos para desarrollar normas específicas del equipo o para toda la organización, como los viernes "sin reuniones" o el uso de la característica de "retraso en la entrega" de Outlook para que los miembros del equipo no tengan la sensación de que tienen que responder de inmediato.
- Anima a los directivos a "**modelar, formar y cuidar**" para crear una cultura que permita a todos prosperar en un mundo laboral más flexible.

➔ Elige Microsoft Viva como cloud para la experiencia de los empleados

El último año ha demostrado que la experiencia de los empleados al trabajar en una empresa es eminentemente digital. El trabajo híbrido está repercutiendo profundamente en el bienestar de los empleados. Ya no puede centrarse únicamente en el rendimiento de los empleados a corto plazo. [Microsoft Viva](#), nuestro nuevo cloud para la experiencia de los empleados, permite a las organizaciones (incluidas aquellas que tienen plantillas muy dispersas) centrarse en la misión y la cultura y crear una **experiencia integral para los empleados**.

Microsoft Viva reúne **la colaboración, el aprendizaje y el bienestar** en el flujo de trabajo para crear una experiencia integrada para los empleados directamente en Teams. Viva permite a los empleados acceder de forma digital a todo tipo de contenido, desde comunicaciones internas hasta recursos de incorporación de empleados, directamente en el flujo de trabajo. Crea un punto de entrada único y persistente para la interacción con los empleados, integra conocimientos y acciones recomendadas sobre el bienestar personal, hace que el aprendizaje continuo sea una parte natural del trabajo y la cultura y aprovecha los conocimientos institucionales de la organización para ayudar a las personas a encontrar la información que necesitan.

“ No podemos volver al mundo anterior a la pandemia. Nos guste o no, el cloud híbrido va a revolucionar los modelos operativos de la mayoría de las empresas en los próximos 12 meses. La pregunta es sencilla: ¿dejaremos que siga su curso libremente o adoptaremos un papel activo a la hora de dar forma al futuro?”.

Jared Spataro,
Vicepresidente corporativo de Microsoft 365

1

2

3

Desarrolla un sistema de escucha

Cuando el trabajo remoto se convirtió en algo normal de la noche a la mañana, surgió un nuevo fenómeno: **las organizaciones descubrieron su latido digital**. Al pasar al trabajo híbrido, es esencial seguir captando la señal en varios canales.

En Microsoft, **Workplace Analytics, parte de Viva Insights**, proporciona conocimientos críticos para que los directivos y líderes comprendan el bienestar y la implicación de sus empleados. Además, la combinación de Viva Insights y Glint ofrece a los directivos y líderes conocimientos y recomendaciones para mejorar la implicación y el bienestar de los empleados. Las encuestas diarias nos permiten seguir el pulso de las opiniones de los empleados y disponer de canales para que los empleados planteen preguntas y expresen qué les pasa por la cabeza.

En un mundo híbrido, todo es más complejo. No puedes predecir cómo responderá la organización. Una encuesta rápida reciente a 775 clientes empresariales que habían adoptado una combinación de trabajo in situ y remoto desveló que el 9 por ciento percibieron un aumento significativo en el número de reuniones, chats y correos electrónicos, mientras que el 5 por ciento experimentó una disminución significativa en el mismo período.

Escuchar es una prioridad urgente para los líderes. [Las investigaciones](#) demuestran que los líderes han perdido la conexión con los empleados y necesitan una llamada de atención. Los trabajadores de primera línea que no tienen autoridad para la toma de decisiones tienen un 23 por ciento menos de probabilidad que los líderes empresariales de reconocer que ahora mismo están "prosperando". Y el 54 por ciento de todos los empleados sienten que tienen demasiado trabajo.

“ En el mundo actual del trabajo remoto e híbrido, no basta con fomentar que cada cual se cuide por su cuenta. Necesitamos innovar y aprovechar la tecnología para ayudar a los empleados a operativizar sus pausas, tan necesarias, en sus rutinas diarias”.

Kathleen Hogan,
Directora de Recursos Humanos

1

2

3

➔ Ayuda a las personas a aprender y a crecer en el flujo de trabajo

El año pasado cerramos la mayoría de nuestras tiendas físicas de Microsoft, por lo que tuvimos que volver a formar a más de 2500 vendedores de Microsoft para la venta digital y equiparlos para dar servicio a clientes de todo tipo: consumidores, pequeñas empresas, centros educativos y grandes corporaciones. Más de 200 de ellos ya han acelerado sus carreras en nuevos roles dentro de Microsoft, como resultado de este programa.

El aprendizaje será cada vez más importante, y resultará radicalmente diferente en el trabajo híbrido. En última instancia, las organizaciones giran en torno al intercambio de conocimientos. En la nueva realidad, ¿cómo aprenden los empleados entre sí y de los clientes? **Microsoft Teams** y **Microsoft Viva** ayudan a todos los empleados a aprender durante el flujo de trabajo.

Reducción de las redes: nuestro análisis de las tendencias de colaboración también muestra que, aunque las interacciones con nuestras redes cercanas se han reforzado durante la pandemia, nuestras interacciones con redes distantes han disminuido considerablemente, lo que pone en riesgo la innovación. En un momento en el que más del 40 por ciento de los empleados se está planteando un cambio laboral, los líderes deben tomar medidas para suplir las carencias de colaboración entre equipos y el intercambio de ideas espontáneo que lleva impulsando la innovación en el lugar de trabajo durante décadas.

➔ Sé flexible para atraer y retener talentos nuevos y diversos

En el mundo del trabajo híbrido, adoptar flexibilidad en relación con cómo, cuándo y dónde trabajan mejor las personas será fundamental para atraer y retener a los mejores talentos. En Microsoft hemos permitido a directivos y líderes que "contraten en cualquier lugar" para cubrir más puestos, incluidos algunos puestos de dirección que, hasta ahora, habrían requerido un cambio de ubicación de los candidatos. Los nuevos empleados pueden permanecer en sus comunidades mientras amplían sus opciones profesionales, y Microsoft obtiene acceso a un talento mejor y más diverso: todos se benefician. También estamos invirtiendo en comunidades como [Atlanta, GA](#), Reston, VA, Houston TX y muchas otras, no solo creando empleos, sino también creando "centros" de incubación y desarrollo de talento a largo plazo.

Combate el agotamiento digital desde arriba

Los [datos](#) son claros: la forma en que hemos estado trabajando en el último año no es sostenible. A partir de conocimientos obtenidos de los datos y las investigaciones, vamos a ayudar a los empleados a encontrar métodos sostenibles de contribuir con su trabajo lo mejor posible. Así es como se hace:

- **Utiliza los datos de Workplace Analytics, parte de Viva Insights,** para ofrecer a los directivos y líderes conocimientos anonimizados sobre el bienestar de los equipos y la organización, lo que ayuda a comprender cosas como la sobrecarga de reuniones y el trabajo durante el fin de semana.
- **Implica de forma proactiva a los equipos** que estén en riesgo de agotamiento para ayudarles a desarrollar prácticas y hábitos laborales más sostenibles para fomentar el [bienestar de los empleados](#).
- **Anima a las personas a hacer descansos entre reuniones.** Las reuniones continuas que se han normalizado durante el último año no son sostenibles. [Una investigación](#) de nuestro Human Factors Lab demuestra que descansar entre reuniones, aunque sean pausas breves, ofrece una mejora significativa. [La nueva configuración](#) de Outlook acorta automáticamente las reuniones en 5, 10 o 15 minutos y se puede implementar individualmente o en toda la empresa.



Habrán altibajos en el modo en que se utilizan los espacios. Nuestro mantra son los datos y la agilidad".

Scott Weiskopf,
Director del Centro de Innovación,
Microsoft Real Estate & Security

Lugares

Ya no podemos depender únicamente de una ubicación física común en la que colaborar, conectar o desarrollar capital social. Sin embargo, los espacios y los lugares siguen siendo importantes. Somos animales sociales y queremos reunirnos, intercambiar ideas y sentir la energía de los eventos en persona.

En Microsoft, estamos diseñando espacios y lugares que unen lo físico y lo digital y que pueden evolucionar en respuesta a las necesidades de los empleados.

➔ Consigue que las personas vuelvan al lugar de trabajo de forma segura

Mantener seguros a los empleados es nuestra primera prioridad. A continuación te indicamos algunas prácticas recomendadas para proteger a los empleados durante la transición al trabajo híbrido, desde fortalecer los protocolos de seguridad hasta promover prácticas seguras en el trabajo:

- Usa **Microsoft Power Platform** para crear aplicaciones sin código o con poco código que permitan a los empleados hacer de todo, desde comprobaciones de estado hasta reservas de salas de reuniones. Los empleados de Microsoft utilizan **HealthCheck de Power App** para certificar su estado y su bienestar al "fichar" antes de entrar en un lugar de trabajo.
- Vuelve al lugar de trabajo de forma segura y con confianza mediante la solución [Return the Workplace](#) de Microsoft, creada en **Power Platform**, para administrar la preparación de la ubicación, el control de accesos y la atención en el lugar de trabajo.

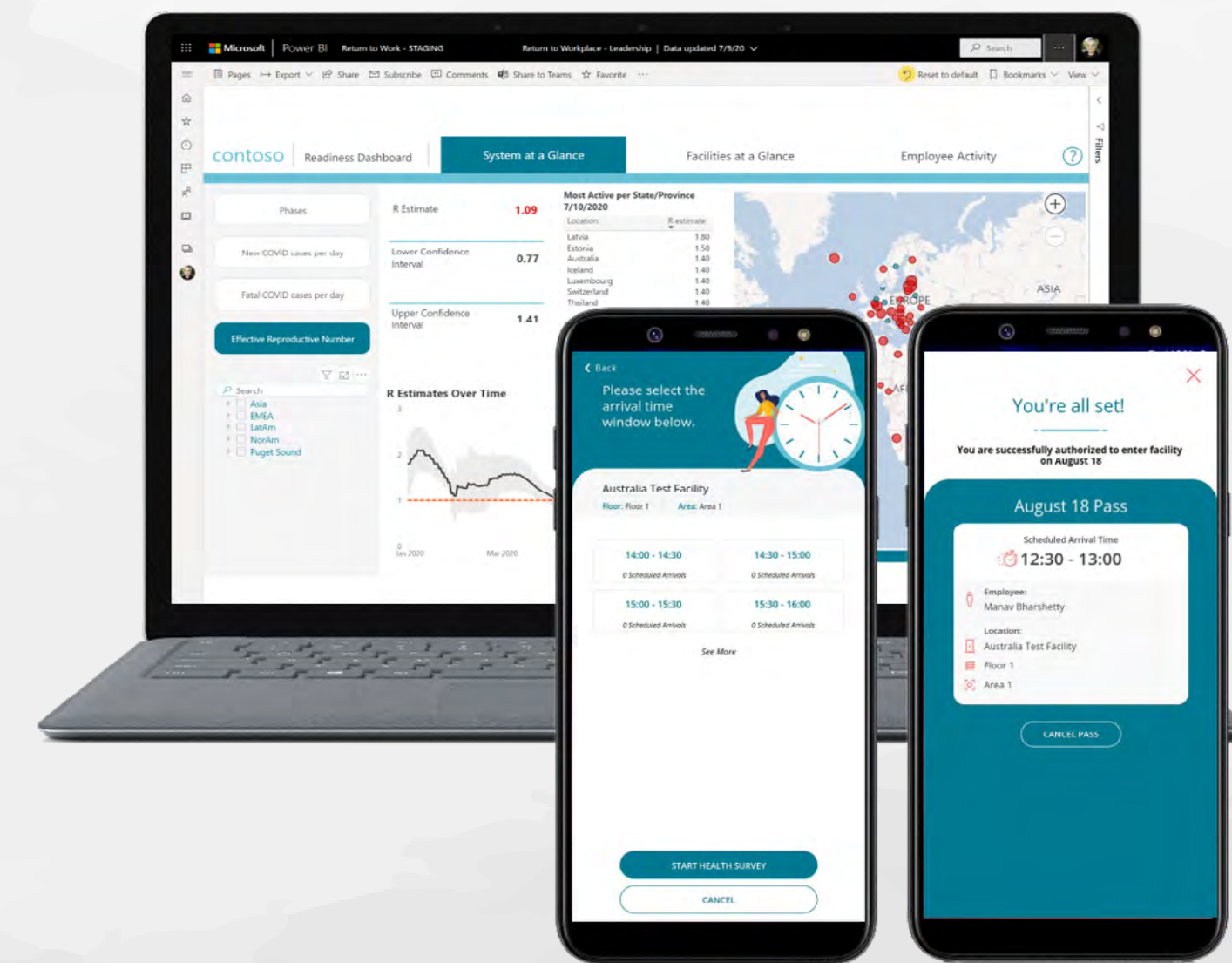
1

2

3

- Las organizaciones sanitarias pueden utilizar [Microsoft Vaccination Management](#) para administrar el proceso integral, desde la detección y programación hasta la administración y los seguimientos, hasta llevar a las personas de vuelta al lugar de trabajo de forma segura y con confianza. Estamos trabajando con la [Vaccine Credential Initiative](#) (Iniciativa de Credenciales de Vacunas, VCI) sobre la normativa SMART para que las personas tengan un acceso verificable y seguro a sus registros de vacunación.
- Usa paneles de **Power BI** para analizar datos de varias fuentes públicas e internas para determinar cuántas personas se deben permitir en un lugar de trabajo y cuándo.
- Equipa edificios, salas de reuniones y otros espacios con **sensores de ocupación sensibles a la privacidad** para supervisar la capacidad.
- Facilita **un portal único de reserva de viajes** en el que todos los empleados reserven y gestionen sus viajes de trabajo para saber en qué punto del mundo se encuentran en caso de emergencia.
- Crea herramientas de orientación para los lugares de trabajo con [Azure Maps](#), para que los empleados puedan encontrar fácilmente cómo llegar a reuniones, oficinas y otros servicios.

- Permite que los empleados reserven de manera fácil y segura estaciones de trabajo y espacios de contacto directamente en **Outlook**.
- Capacita a los empleados para que **trabajen de forma segura durante las horas no estándares** equipando los espacios con cámaras y sensores adicionales, personal de seguridad y medidas de acceso.



Solución Return the Workplace de Microsoft, basada en Power Platform

“ Hay que ajustar el entorno físico al entorno digital y, por supuesto, a la cultura. No importa si tu sector es el de la fabricación o el de la banca. Cada organización funciona de manera diferente, pero la cultura física, digital y empresarial es la base sobre la que la empresa puede crear la experiencia que necesitas para que tus empleados sean productivos, creativos e innovadores”.

Michael Ford,
Vicepresidente corporativo de bienes
inmuebles globales y seguridad

1

2

3

➔ Diseña para las personas que no están en la sala

Con [Microsoft Teams Rooms](#), estamos revolucionando la experiencia remota y llevando a los participantes "a la sala", para que todo el mundo sienta que tiene un puesto en la mesa y que se les ve, se les escucha y pueden intervenir desde cualquier lugar. Así es como se hace:

- **Las cámaras inteligentes** optimizan la vista, enmarcando a las personas que están en la sala o siguiendo al orador activo.
- **Las características inclusivas**, como los subtítulos en directo, la transcripción en directo, la posibilidad de levantar la mano, las reacciones en directo y el chat, ayudan a las personas a seguir la conversación y ofrecen oportunidades de comunicarse no verbalmente o sin interrumpir al orador.



- 1 Colocación de pantalla grande para una mayor inclusión
- 2 Colocación de cámara y micrófono optimizada para identificar quién está hablando mientras se mantiene el contacto visual
- 3 Todos pueden ver y participar en sesiones de pizarra

- 1
 - 2
 - 3
- **Microsoft Whiteboard** ofrece un lienzo digital compartido que impulsa la colaboración y la creación en común. Los participantes de la sala pueden intervenir directamente en un [Surface Hub 2S](#) o desde su teléfono o portátil para dibujar y proponer ideas a sus compañeros, dondequiera que estén.
 - **La captura inteligente** utiliza una cámara de contenido para capturar, centrar, ajustar el tamaño y mejorar las imágenes y el texto de pizarras analógicas para que los asistentes remotos puedan ver claramente las propuestas de ideas en tiempo real, incluso cuando haya alguien de pie delante de la pizarra.
 - Estamos mejorando **Teams Rooms** para ofrecer una experiencia de reunión en la que todos se sientan completamente representados y donde las conexiones parezcan naturales e inmersivas. Esto incluye altavoces inteligentes que informan a todo el mundo de quién ha dicho qué en la sala, o hacer que el chat, las notas y los elementos de acción de la reunión aparezcan junto al contenido en pantalla para que la gente pueda interactuar con todos los aspectos de la reunión.

- **Microsoft Mesh**, nuestra nueva plataforma de realidad mixta, permitirá a la gente interactuar holográficamente con otras personas, de forma natural y ante una presencia real.
- Los dispositivos y accesorios [Surface](#), así como una [amplia gama](#) de hardware de terceros certificado por Microsoft Teams, mejoran las experiencias de reunión en espacios de trabajo personales.

Transforma tus espacios físicos en servicios inteligentes y basados en el cloud

Nadie sabe qué edificios ocuparemos las empresas de aquí a unos años. Para mantener la agilidad, las organizaciones necesitarán digitalizar todos los espacios para tomar las decisiones y realizar las inversiones adecuadas a medida que las necesidades evolucionen con el tiempo.

En Microsoft, estamos adoptando el enfoque de "instalaciones como servicio", utilizando Workplace Analytics, Azure Digital Twins y Azure IoT para desarrollar los "cerebros" de nuestros edificios inteligentes del futuro. Así es como se hace:

- **Los datos de fichado anonimizados (datos de ubicación)** indica el nivel de ocupación del edificio a lo largo de un día, una semana o un mes en todas nuestras instalaciones.
- **Workplace Analytics, que forma parte de Viva Insights (datos de actividad)**, proporciona conocimientos sobre la actividad en las salas de reuniones y los patrones de uso a un nivel agregado.
- **Los sensores respetuosos de la privacidad (datos de uso)** detectan objetos y movimientos para crear conjuntos de datos sobre la ocupación del espacio y proporcionan información en tiempo real sobre cómo se utilizan las salas de reuniones, las zonas de concentración y los espacios comunes en el día a día y cómo cambian los patrones de uso con el tiempo. Correlacionamos los datos de actividad con los datos de uso para comprender el equilibrio óptimo entre el espacio de concentración y el espacio de colaboración.

Estos datos determinan directamente las decisiones que tomamos: cuando los datos de uso demostraron que estábamos empleando salas pequeñas en aproximadamente el 80 por ciento de las reuniones, pero que estas solo suponían el 50 por ciento de la superficie del edificio, ajustamos los planos para reconfigurar el espacio.

- Estamos creando un ecosistema de "[edificios inteligentes](#)" con **Azure Digital Twins (ADT)** y **Azure IoT**, comenzando por nuestro campus de Redmond, WA. Nuestra plataforma de integración digital (DIP), creada en **Azure Digital Twins, Azure IoT, Azure Maps y Azure Time Series Insights**, crea un gemelo digital de nuestros edificios y espacios. DIP proporciona datos operativos y de actividad en tiempo real; integra los subsistemas, dispositivos y sensores del edificio; analiza las señales; proporciona capacidades de mando y control y se puede personalizar para satisfacer las necesidades únicas de nuestras filiales en todo el mundo.
- Estamos integrando **DIP** con nuestro ecosistema de dispositivos mediante estándares abiertos. Un primer ejemplo es VergeSense: sensores de recuento de personas conectados a DIP en nuestro campus de Puget Sound, WA y en nuevos campus en Israel y Costa Rica. Estos sensores permiten a los empleados obtener información en tiempo real sobre lo concurridas que están las cantinas o para encontrar un espacio libre en el que trabajar. Las operaciones inmobiliarias pueden supervisar la densidad del edificio para su limpieza, para evaluar el seguimiento de los estándares de seguridad de COVID-19 (carga de los edificios) y para otros escenarios relacionados.

1
2
3

“ Las reuniones híbridas no son un fenómeno nuevo, pero la experiencia remota ha puesto de relevancia el poder de la presencia simétrica en el lugar de trabajo. El nuevo entorno híbrido requerirá que todos los participantes intervengan plenamente, con plena implicación y plena presencia en las reuniones y el lugar de trabajo”.

Bill Buxton,
Investigador asociado de Microsoft

Procesos

Todos los procesos empresariales tendrán que transformarse para el cambio al trabajo híbrido. Aprovecha la oportunidad.

➔ Usa Teams para transformar tu empresa

Teams es la capa organizadora de todas las formas en que se trabaja, se aprende y se colabora, desde la productividad de los desarrolladores hasta la programación de turnos para los trabajadores de primera línea. Es fundamental para la colaboración y la comunicación sincrónicas y asincrónicas necesarias para el trabajo flexible. Sin embargo, Teams es algo más que una aplicación de colaboración: está cambiando la forma en que las empresas hacen negocios.

Estamos creando una categoría completamente nueva de **aplicaciones colaborativas modernas**, utilizando Power Platform para crear aplicaciones, bots y flujos de trabajo personalizados directamente en Teams.

Teams tiene más de 145 millones de usuarios activos diarios. En los mercados donde los empleados han vuelto al lugar de trabajo (incluidos Australia, China, Nueva Zelanda, Corea del Sur y Taiwán), el uso de Teams ha seguido creciendo.

1

2

3



En Microsoft, ya utilizamos Teams para transformar la forma en que hacemos negocios:

- El año pasado, empezamos a celebrar nuestros eventos de clientes en formato digital con **Teams** y **Teams Live Events**. La digitalización nos ha permitido llegar a cientos de miles de personas en todo el mundo, lo que ha aumentado en entre 10 y 30 veces la participación y ha reducido drásticamente los costes de adquisición por asistente. En [Microsoft Ignite](#) en marzo, ofrecimos un millón de horas de formación, cualificación y certificación online. Además, las salas de descanso y el chat de Teams nos permiten relacionarnos con los clientes y aumentar su satisfacción.
- Los vendedores de tienda de Microsoft **utilizan Teams en una sala de exposición virtual** para hacer demostraciones de los productos y proporcionar experiencias de compra personalizadas, lo que genera un aumento de aproximadamente el 10 por ciento en la satisfacción de los clientes y una mayor conversión de ventas..
- Los empleados de tiendas de Microsoft utilizan Teams y Dynamics 365, Power BI y Azure para compartir los comentarios de los clientes con los equipos de ingeniería, lo que crea un bucle de transmisión de estos comentarios más cercano entre los empleados de primera línea y los ingenieros para satisfacer mejor las necesidades de los clientes.
- Nuestros especialistas técnicos utilizan Teams para transmitir sus conocimientos a tres veces más clientes a través **de demostraciones virtuales**.

Organizaciones de todos los tamaños y sectores utilizan **Power Platform** en **Teams** para transformar su negocio. **American Airlines**, por ejemplo, resaltó en su informe de resultados del primer trimestre de 2021 el ahorro económico que está generando el uso de Power Apps en Teams para ayudar a sus empleados de primera línea a gestionar las operaciones críticas en las puertas de embarque. Además, la empresa automovilística alemana [ZF](#) utiliza [Dataverse para Teams](#) para automatizar los procesos de recursos humanos y finanzas.

➔ Trasládalo todo al cloud, lo más rápido posible

Todas las organizaciones emprenden su viaje particular al cloud. Sin embargo, cuanto más rápido llegues, más rápido podrás adaptarte a la nueva realidad híbrida. La preparación del cloud es la razón por la que Microsoft pudo pasar al [trabajo remoto](#) prácticamente de la noche a la mañana, con un impacto muy limitado sobre la productividad de los empleados. Pasarlo todo al cloud permite formas de trabajar más flexibles. Así es como se hace:

- **Administra identidades.** El entorno de cloud híbrido de Microsoft permite que todos los empleados sean productivos y estén seguros. Cada usuario que acceda a la red corporativa recibe una cuenta principal sincronizada con **Azure Active Directory** (Azure AD), independientemente de si son empleados, partners o proveedores.
- **Administra dispositivos.** Al igual que muchas organizaciones, administramos una amplia gama de dispositivos en Microsoft, incluidos Windows, Mac, Linux, iOS y Android, y estamos trasladándonos a un entorno de administración totalmente basado en el cloud.
- **Dota a los desarrolladores de herramientas para que creen aplicaciones de productividad en el cloud** mediante un enfoque de administración conjunta con Microsoft Endpoint Manager, que integra Microsoft Intune y Configuration Manager en una sola consola para administrar todos tus puntos de conexión y aplicaciones y te permite actuar para garantizar que sean seguros y fiables.

“ Los datos son fundamentales hoy en día y lo serán aún más a medida que evolucione el trabajo híbrido. Conviene anticipar los problemas que podría tener la gente para resolverlos automáticamente. También es deseable aprovechar los datos para que esas experiencias sean mejores. Recurrir a los datos de IA y ML es fundamental”.

Nathalie D'Hers,
Vicepresidenta corporativa
de experiencia del empleado

Digitaliza todos los procesos de negocio, desde las operaciones hasta las ventas

Todos los procesos empresariales, desde las operaciones hasta las ventas, la cadena de suministro y las finanzas, deben digitalizarse. Estos son solo algunos ejemplos de cómo estamos transformando los procesos empresariales en Microsoft en el cambio al trabajo híbrido:

- Utilizamos **Power Platform (Power Automate, Power BI y Power Apps)** para automatizar los pedidos y el cobro, desde los contratos hasta la facturación.
- Estamos transformando nuestro [equipo de ventas interno](#) y convirtiéndolo 100 % en digital con [Microsoft Dynamics 365 Sales](#), [LinkedIn Sales Navigator](#) y **Workplace Analytics** (parte de Viva Insights), lo que permite a los vendedores llegar a más

clientes y obtener datos y conocimientos enriquecidos para proporcionar la información adecuada a los clientes en el momento pertinente. Las recomendaciones diarias basadas en IA en **Dynamics 365** sugieren contenido relevante a los vendedores en tiempo real.

- Utilizamos [Microsoft Cloud para el sector minorista](#) para transformar el motor de comercio electrónico de nuestras tiendas de Microsoft.
- Estamos invirtiendo en nuestro Centro de Demanda Global para impulsar una mayor generación de clientes potenciales y ampliar la interacción con los clientes de forma digital.

Implementa una seguridad de confianza cero, desde el cloud hasta el perímetro

Cuando la red corporativa pierde de repente unos límites establecidos, la arquitectura de confianza cero se vuelve más importante que nunca. En Microsoft, nos hemos alejado de un enfoque de seguridad basado en el perímetro y dependiente de VPN y hemos adoptado un modelo de confianza cero. Esto significa que no damos por sentado que ninguna identidad o dispositivo está seguro en ninguna red (lo verificamos, supervisamos continuamente la seguridad de la red, los datos y las aplicaciones), en la oficina, en casa y en todos los dispositivos. Aquí explicamos cómo hacerlo:

- **En la oficina.** Sacar a todos los empleados de la oficina **de la red corporativa** para priorizar el cloud/Internet. Esto fortalece el enfoque de "dar por hechas las filtraciones" y permite que todo el mundo esté más seguro, a la vez que se proporciona una experiencia fluida y coherente desde cualquier lugar.

- **En casa.** Pide a todos los empleados que continúen trabajando de forma remota, ya sea a tiempo completo o a tiempo parcial, que **ejecuten una prueba de su red doméstica** para garantizar que sea segura.
- **En varios dispositivos.** Exige, tanto si los empleados están en la oficina como en remoto, que todos los dispositivos con acceso a los recursos corporativos se administren mediante **Microsoft Intune**. Además, exige la autenticación multifactor (MFA) para todos los usuarios y aprovecha Windows **Hello for Business** y **Azure Authenticator** para proporcionar una experiencia sin contraseña que les encante a los usuarios finales y en la que el equipo de TI confíe. Lleva a cabo una implementación de **Microsoft Defender for Endpoint** y el **Acceso condicional en Azure AD** para aplicar protocolos de seguridad más detallados basados en las acciones del usuario dentro de la aplicación que utilice o en el nivel de confidencialidad de los datos a los que intenten acceder.

3.

Pasos prácticos para empezar hoy mismo

1

2

3

La adopción del trabajo híbrido permitirá a tu organización satisfacer las nuevas expectativas de los empleados y los clientes, atraer y retener talento y obtener una ventaja competitiva. A partir de lo aprendido, hemos creado guías de inicio rápido para que los líderes empresariales den los primeros pasos. Empieza hoy mismo tu transición al trabajo híbrido.

Guías funcionales para líderes empresariales:

- [Recursos Humanos](#)
- [Tecnología de la Información y Seguridad](#)
- [Marketing y Ventas](#)
- [Inmobiliaria e Instalaciones](#)
- [Operaciones](#)



Soluciones de microsoft

Nuestra cartera de soluciones integradas para los clientes está diseñada para la era del trabajo híbrido, lo que permite a organizaciones de todos los tamaños [y sectores](#) salir de la crisis más fuertes y preparados para el crecimiento.

Trabajo flexible • Microsoft Teams • Microsoft 365 • Windows Virtual Desktop • Dispositivos Windows 10 y Surface modernos • Microsoft Viva	Cadena de suministro ágil Dynamic 365 • Supply Chain Management • Comercio • Finanzas	Desarrollo de productos • Visual Studio Family • Azure DevTest Labs • GitHub • Microsoft Teams
Adaptar y automatizar rápidamente • Microsoft Power Apps • Microsoft Power Automate • Microsoft Power Virtual Agents	Migración al cloud • Azure IaaS • Azure SQL • Azure App Service	Procesos empresariales y flujos de trabajo • Microsoft Power Platform • Azure IoT • Microsoft 365 • Microsoft Teams • Microsoft Viva
Ventas y servicio • Marketing • Sales y Customer Service • Commerce • Servicio de campo • Customer Insights • LinkedIn Sales Navigator • Microsoft Teams	Conocimientos y análisis empresarial • Dynamics 365 Customer Insights • Microsoft Power BI • Azure Machine Learning • Azure Synapse Analytics	Seguridad • Azure Active Directory • Microsoft Threat Protection • Azure Security Center • Azure Sentinel • Microsoft Information Protection • Microsoft Insider Risk Management



©2021 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Tú asumes el riesgo de utilizarlo. Este documento no proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.