

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

COMENZAR ►



Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

Comprensión de la influencia de los trabajadores de la información hoy

Los Millennials remodelan el mundo del trabajo a través de su conocimiento de las nuevas tecnologías, los hábitos de trabajo y las predisposiciones del lugar de trabajo del siglo 21. Al mismo tiempo, los departamentos de TI trabajan para agregar flexibilidad a la manera en la que apoyan al trabajador Millennial. Pero no se trata solo de que TI proporcione las herramientas adecuadas y los dispositivos a sus empleados para que puedan hacer sus tareas eficazmente: es necesario que TI ofrezca un ecosistema global de trabajo que sea seguro e innovador. Sin embargo, existen brechas preocupantes entre lo que ofrece TI y lo que necesitan los diferentes tipos de trabajadores.

En septiembre de 2016, Dell encargó a Forrester Consulting la realización de un estudio con 560 trabajadores de la información en todas las industrias de Australia, India, Reino Unido y EE. UU. Todos los encuestados tenían hábitos de trabajo clave cuando hacían su tarea y se clasificaron en cinco personas.



País

- › Australia: **25 %**
- › India: **25 %**
- › Reino Unido: **25 %**
- › EE. UU.: **25 %**



Cantidad de empleados

- › De 1.000 a 4.999: **34 %**
- › De 5.000 a 19.999: **29 %**
- › 20.000 o más: **37 %**



Tipo de trabajador

- › Trabajador remoto: **17 %**
- › Trabajador de escritorio: **39 %**
- › Trabajador creativo: **15 %**
- › Trabajador de campo: **15 %**
- › Ingeniero: **14 %**



Tipo de organización

- › Regional: **15 %**
- › Multinacional: **85 %**

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

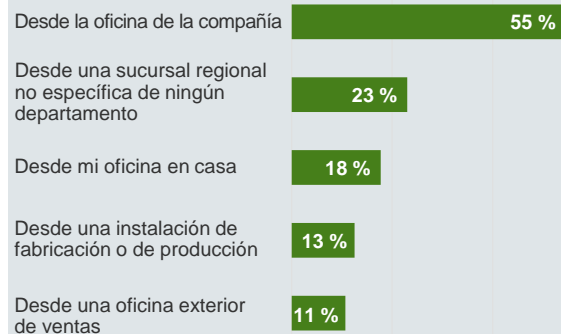
CONCLUSIONES

1 2 3

Los empleados trabajan fuera de las oficinas de la compañía con más frecuencia y utilizan una variedad de dispositivos

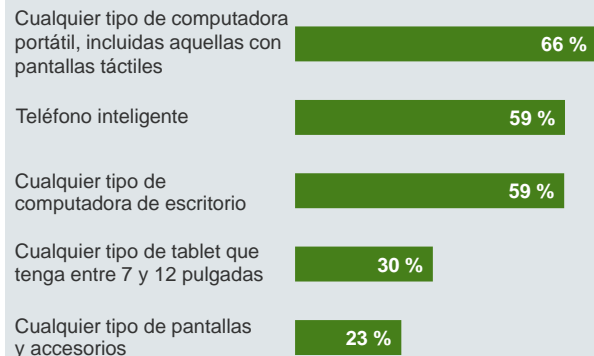
En la actualidad, la digitalización del lugar de trabajo estimula a los trabajadores de la información a trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar. Aunque la encuesta reveló que la mayoría de los empleados trabajan desde la oficina de la empresa (el 55 %), también trabajan en una variedad de lugares, como una sucursal regional (el 36 %) o en la oficina de sus casas (el 18 %). Como la tecnología avanza a gran velocidad, cada onda sucesiva presenta más complejidad a la cadena de valor de la organización. ¿Cómo? Los trabajadores de la información se han convertido cada vez más en expertos en tecnología y están equipados para valerse por sí mismos. Además poseen una diversidad de laptops, teléfonos inteligentes y tablets que exceden las capacidades de lo que la TI corporativa puede proporcionar y mantener.

¿Con qué frecuencia trabaja en su tarea desde las siguientes ubicaciones? (Seleccione todas las que correspondan). Se muestran solo las 5 principales



Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

¿Cuáles de los siguientes dispositivos utiliza para fines de trabajo? (Seleccione todas las que correspondan). Se muestran solo los 5 principales



Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

1 2 3

Las empresas no logran cumplir con las demandas de los Millennials

El aumento de los Millennials en la fuerza de trabajo, la creciente demanda del empleado de flexibilidad de la tecnología y un enfoque en la mejora de la experiencia del empleado continúan alterando los modelos tradicionales de negocios. Según la encuesta, las organizaciones están perdiendo estrategias clave de tecnología de la fuerza de trabajo; es decir, no saben cómo apoyar a los empleados para que sean personas realmente comprometidas y productivas. En la era digital, las organizaciones “orientadas al cliente” deben repensar cómo entregar tecnología a las personas que impulsan el negocio e interactúan con los clientes.

Pero solo el 34 % de los trabajadores se sienten capacitados para resolver sus propios problemas y desafíos en el trabajo con los dispositivos que tienen a su disposición. De hecho, los empleados están muy decepcionados por los mismos equipos de TI que se destinan a fortalecer y desbloquear la productividad. Solo el 33 % de los encuestados dijo que creen que TI es capaz de resolver un problema con el dispositivo una vez que se presenta, y solo el 33 % de los empleados están satisfechos con la capacidad de TI para proporcionar los dispositivos necesarios para el trabajo.

¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre tecnología y trabajo? (Solo “muy de acuerdo”)

Me siento capacitado para resolver mis propios problemas y desafíos en el trabajo basado en los dispositivos que tengo a mi disposición	34 %
Cuando se producen problemas de dispositivo, TI es capaz de solucionar el problema	33 %
Estoy satisfecho con la capacidad de mi organización para proporcionar los dispositivos y las herramientas necesarios para trabajar	33 %
La información que se envía se optimiza en todos los dispositivos que uso	26 %
TI tiene la capacidad para actualizar constantemente los dispositivos y las herramientas	25 %
TI se enfoca más en reducir los costos operativos que en mejorar los procesos para los empleados	24 %
El espacio de trabajo y las salas de reunión son obsoletos o de calidad inferior	23 %
No estoy satisfecho con la manera en la que mis dispositivos borran la línea entre mi trabajo y mi vida personal	17 %

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

1 2 3

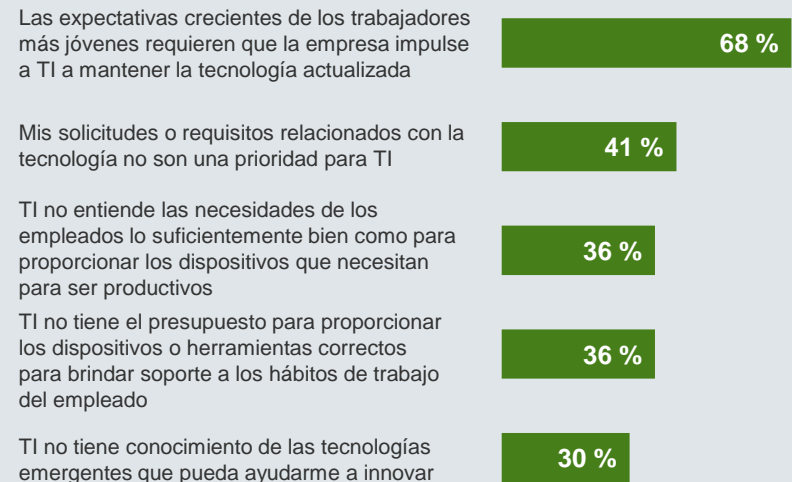
Se debe recuperar la confianza en la TI

Para mantener el ritmo con el crecimiento de la movilidad empresarial sin caer presa de sus posibles riesgos, TI debe solucionar de manera eficaz problemas complejos, por ejemplo, obtener dispositivos para funciones específicas, proporcionar soporte para los hábitos del empleado y requerir un proceso de seguridad compacto. La encuesta revela que la percepción del empleado sobre TI no es muy buena. En realidad, es muy mala.

Los Millennials esperan tener acceso a productos a los que están acostumbrados en sus vidas personales y adoptan rápidamente las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo. El 68 % dijo que las expectativas de los trabajadores más jóvenes presionan para que TI mantenga la tecnología actualizada, pero hay una diferencia evidente entre lo que demandan los empleados y cómo TI responde a esta demanda. El 41 % de los encuestados dijo que las solicitudes relacionadas con la tecnología no son una prioridad para TI.

Un dato preocupante es que más de un tercio de los encuestados dijo que TI no entiende las necesidades de los empleados lo suficientemente bien como para proporcionar los dispositivos que necesitan para ser productivos (el 36 %) y que TI no tiene el conocimiento de las tecnologías emergentes que puede ayudar a sus empleados a innovar (el 30 %).

¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su percepción de TI? (“Muy de acuerdo” y “De acuerdo”)



Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

1 2 3

A TI le falta comprender las necesidades del trabajador

A medida que la percepción de TI empeora, los empleados enfrentan desafíos técnicos que perjudican su desempeño en el trabajo. Para interactuar con los clientes, las organizaciones deben cambiar mediante la transformación de procesos y herramientas para los empleados, a fin de que sus trabajadores puedan ser más productivos e interactúen con los clientes cuando están en movimiento. No todos los empleados utilizan las mismas aplicaciones o requieren los mismos dispositivos; comprender las diferentes necesidades de movilidad de cada tipo de trabajador es fundamental para el éxito.

Pero la encuesta reveló que distintos tipos de trabajadores se enfrentan a demasiadas solicitudes de ingreso (el 32 % de los trabajadores remotos, el 28 % de los trabajadores de escritorio, el 29 % de los trabajadores creativos, el 30 % de los ingenieros y el 23 % de los trabajadores de campo).

De hecho, los trabajadores creativos (el 27 %) y los ingenieros (el 26 %), quienes están tradicionalmente en el campo, tienen que transferir archivos de un dispositivo a otro para completar tareas. También aprendimos que los sistemas, los dispositivos y las herramientas legados afectan la capacidad de los trabajadores para desempeñarse de forma eficaz, específicamente los ingenieros (el 26 %) y los trabajadores de escritorio (el 23 %).

Trabajador remoto: trabajadores que se mueven con frecuencia de un lugar a otro o que trabajan de pie en lugares remotos al menos el 50 % del tiempo

De escritorio: trabajadores que se encuentran en un escritorio en las instalaciones de la empresa al menos el 50 % del tiempo

Trabajador creativo: trabajadores que no necesitan sistemas que se interpongan entre ellos y la imaginación

Ingeniero: trabajadores que construyen la propiedad intelectual e investigan sobre situaciones complejas

Trabajador de campo: técnicos de campo, aquellos que trabajan en la investigación al aire libre, servicios de emergencia, etc.

Indique qué actividades afectan su capacidad para desempeñarse con eficacia. (Seleccione todas las que correspondan)

	Trabajador remoto	Trabajador de escritorio	Trabajador creativo	Ingeniero	Trabajador de campo
Demasiadas solicitudes de ingreso	●	●	●	●	●
Demasiadas aplicaciones	◐	◐	◐	◐	◐
Los ecosistemas restrictivos inhiben la capacidad de descargar aplicaciones	◐	◐	◐	●	◐
Completar tareas mediante la transferencia de archivos de un dispositivo a otro	◐	◐	●	●	◐
Servicios deficientes en el lugar de trabajo	◐	◐	◐	◐	◐
Tecnología de la sala de reuniones inadecuada	◐	◐	●	◐	◐
Problemas de accesorios y periféricos	◐	◐	◐	◐	◐
Políticas de TI inflexibles	◐	◐	◐	●	◐
Sistemas, dispositivos o herramientas heredados	◐	◐	◐	●	◐
Carencia de capacidades de señalización digital	◐	◐	◐	◐	◐
La disposición física del lugar de trabajo	◐	◐	◐	◐	◐

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia

Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016



Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

- 1
- 2
- 3

La TI es demasiado lenta para responder a las necesidades del trabajador

Como el fenómeno de la digitalización está por un punto de inflexión, los efectos de un mundo cada vez más digitalizado ahora están llegando a cada rincón de nuestras vidas, incluido el trabajo. Como la tecnología digital continúa ampliando su influencia, la personalización de dispositivos para diferentes tipos de trabajadores se está volviendo crítica para el éxito organizacional. Sin embargo, la encuesta revela que cuando los empleados hacen solicitudes a TI relacionadas con dispositivos, tardan demasiado tiempo en adquirir los dispositivos específicos para una función como la de un trabajador creativo (37 %) o de un ingeniero (30 %).

De hecho, la falta de personalización de dispositivos adaptados a una función limita a los ingenieros (el 33 %), trabajadores creativos (el 29 %) y trabajadores de campo (el 26 %). Y cuando se obtiene el dispositivo adecuado para una función específica, el 22 % de los trabajadores remotos dijo que no reciben capacitación o que esta es mínima.



¿Cuáles cree que son los principales desafíos que tiene, si hubiera alguno, cuando hace solicitudes a TI relacionadas con el dispositivo? (Seleccione todas las que correspondan)

	Trabajador remoto	Trabajador de escritorio	Trabajador creativo	Ingeniero	Trabajador de campo
TI no brinda soporte oficialmente al dispositivo que tengo	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
El lugar de trabajo o ecosistema no es compatible con mi dispositivo	1/4	1/2	1/4	1/2	1/4
Los accesorios proporcionados por la organización en el lugar de trabajo	1/4	1/2	3/4	1/4	1/4
La personalización de los dispositivos adaptados para mi función	1/4	1/2	3/4	3/4	3/4
TI tarda mucho tiempo en aplicar o adquirir un dispositivo específico para mi función	3/4	1/4	3/4	3/4	1/4
No se puede acceder a la información que necesito en mi dispositivo para mi trabajo	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
Las herramientas adecuadas de administración de proyecto y tarea	1/4	1/4	1/4	3/4	1/4
La capacitación sobre nuevos dispositivos es mínima o inexistente	1/4	1/2	1/4	1/4	1/4
Integración de dispositivos o herramientas con aplicaciones de negocios deficiente	1/4	1/2	1/4	1/4	1/4
Un dispositivo, periférico, equipo o aplicación específico para mi función	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
Herramientas de informes que son fundamentales para mi tarea	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia

Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016



Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

- 1
- 2
- 3

Los empleados evitan la TI y solucionan los problemas ellos mismos

Para entender la fricción o falta de alineación entre empleados y TI, la encuesta reveló que cuando los empleados tienen problemas con su dispositivo relacionados con el trabajo, todos los tipos de trabajadores están dispuestos a solucionar el problema por su cuenta antes de pedir ayuda. El 58 % de los trabajadores de escritorio dice que hace esto, junto con el 56 % de los ingenieros y el 45 % de los trabajadores remotos.

Cuando los empleados sí acuden al soporte de TI, se afecta su productividad, especialmente para los trabajadores remotos (33 %) y trabajadores creativos (35 %), que tienen que solicitar un servicio a través de un portal.

Lo más preocupante es que los empleados prefieren pedirle ayuda a un colega porque no creen que TI pueda ayudarlos con su problema. Este es un problema que enfrentan los trabajadores remotos (26 %), ingenieros (23 %) y trabajadores de campo (23 %).

A los ingenieros generalmente se los asocia con estaciones de trabajo potentes, no con dispositivos móviles. Observamos una gran brecha entre lo que estos empleados esperan de TI y cómo ellos mismos solucionan los problemas.

Si considera el problema más reciente del dispositivo relacionado con el trabajo, ¿qué hizo para resolver el problema? (Seleccione todas las que correspondan)

	Trabajador remoto	Trabajador de escritorio	Trabajador creativo	Ingeniero	Trabajador de campo
Intento solucionar el problema por mis propios medios antes de pedir ayuda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No sé a quién contactar o cómo contactarme con mi departamento de TI para obtener soporte	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Continúo utilizando el dispositivo porque mi experiencia anterior con TI fue insatisfactoria	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le pido ayuda a un compañero, ya que no creo que TI pueda ayudar	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Localicé una fuente externa que me ayude con mi problema	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Un compañero sugirió una fuente externa en vez de TI	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
No creí que TI pudiera solucionar el problema en tiempo o con la suficiente rapidez	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La política de mi empresa afirma que para ciertos problemas debo buscar ayuda externa antes de ponerme en contacto con TI	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ingreso una solicitud de servicio a través de un portal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Lleva demasiado tiempo caminar al área de soporte de TI	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
 Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016



Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

1 2 3

Los negocios personalizan los dispositivos para impulsar la productividad

Los dispositivos y las herramientas de hoy amplían la capacidad de un empleado de interactuar, gestionar y producir trabajo en cualquier lugar y en cualquier momento. No es ninguna sorpresa que el 32 % de los encuestados dijera que son más productivos en su función al contar con un dispositivo o ecosistema específico. De hecho, el 31 % dijo que tener un dispositivo o ecosistema específico es necesario para hacer su tarea.

Permitirles a los empleados que utilicen dispositivos o ecosistemas adaptados a su función también puede ahorrar costos cuando esto se complementa con la infraestructura y las políticas adecuadas.

El soporte de dispositivo y ecosistema se debe diseñar estratégicamente para asegurarse de que TI no está cargada indebidamente con problemas de incorporación de hardware y dispositivos. Por lo tanto, el software proporcionado en el dispositivo debe estar actualizado y recomendado por la organización (el 26 %).



¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el uso de dispositivos o herramientas para trabajar? (Solo “muy de acuerdo”, los 5 principales)

Tener un dispositivo o ecosistema específico para mi función me hace más productivo **32 %**

Tener un dispositivo o ecosistema específico es necesario para hacer mi tarea **31 %**

El software proporcionado en el dispositivo está recomendado por la organización y está actualizado **26 %**

El software o las aplicaciones que necesito para mi trabajo se desempeñan bien en los dispositivos que uso **25 %**

Me gustaría tener más aplicaciones de mi empresa en el dispositivo para que me ayuden a hacer mi tarea **21 %**

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

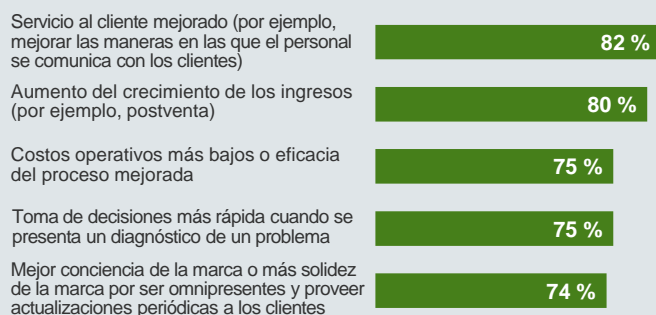
1 2 3

Los dispositivos a la medida impulsan las dinámicas de la fuerza de trabajo

Con el cambio de la fuerza de trabajo, los Millennials se han convertido en la mayor generación en la fuerza de trabajo. Juntos, el cambio de estilos de trabajo y de las tecnologías emergentes generan inmensas expectativas. El 82 % dijo que con la adaptación de dispositivos y ecosistemas, los empleados aumentarán la eficiencia y productividad. El respaldo a la fuerza de trabajo también mejora la experiencia del empleado (el 80 %) y la toma de decisiones (el 75 %), y ayuda a tomar decisiones de negocio más rápido (el 75 %). A medida que lo digital altera cada parte del modelo de negocio, las organizaciones deben dar soporte a sus empleados mediante el uso de múltiples pero equitativas herramientas de participación laboral, a fin de aumentar la productividad, mejorar la experiencia del empleado y tomar decisiones más rápido.

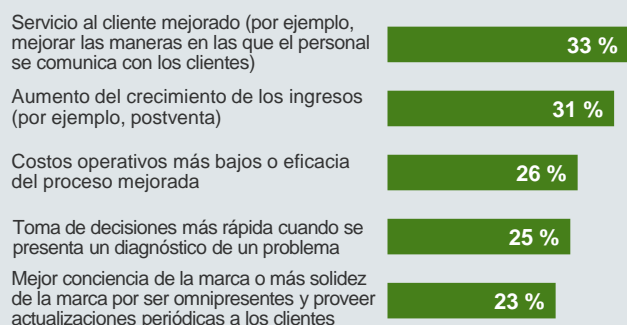
Las organizaciones también deben elaborar sus planes de habilitación de fuerza de trabajo mediante un mejor soporte para sus empleados. Mediante el soporte de los hábitos de trabajo de los empleados, el 33 % dijo que mejoran el servicio al cliente. El 26 % dijo que ve menores costos operacionales, y el 23 % ve una mejor conciencia de la marca por ser omnipresentes y proveer actualizaciones periódicas a los clientes.

¿Qué nivel de beneficio, si hubiera alguno, cree que tendrían sobre su productividad laboral un ecosistema y un dispositivo a su medida? (Beneficio "Importante" y "Moderado") Solo los 5 principales



Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

¿Qué ha logrado su empresa en los últimos 12 meses con respecto al soporte de sus hábitos de trabajo? (Seleccione todas las que correspondan). Solo las 5 principales



Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

1 2 3

Mejorar las soluciones de seguridad

Con la avalancha de violaciones de datos en los últimos años, es de suma importancia para los empleados entender qué hacer si hay una violación de seguridad en sus dispositivos (el 76 % dice saber qué hacer). Sin embargo, los líderes de seguridad necesitan equilibrar los requisitos de su fuerza de trabajo digital con la necesidad de proteger los datos corporativos.

La encuesta reveló que las políticas que los departamentos de TI han puesto en marcha son demasiado restrictivas, lo que impide a los trabajadores realizar tareas (el 39 %). Los trabajadores reaccionan a esto mediante la evasión de controles de seguridad en los dispositivos para obtener las aplicaciones y herramientas necesarias (el 31 %).

TI debería considerar soluciones más sofisticadas: cuando las pautas para los dispositivos, los servicios y las aplicaciones trabajan como lo hacen las personas, los trabajadores no necesitan evitar las políticas restrictivas para hacer su trabajo, especialmente ya que el 74 % está de acuerdo en que cuando se produce un problema con un dispositivo, TI es capaz de resolver el problema satisfactoriamente.

Los trabajadores creativos (el 46 %) y los ingenieros (el 43 %) son los más propensos a evitar controles de seguridad para hacer su trabajo. Los empleados que violan las políticas generalmente lo hacen para ser más productivos. Por lo tanto, TI debe crear políticas basadas en las necesidades de los empleados.



¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los dispositivos de protocolos de seguridad que usa para trabajar? (Se muestra solo "Muy de acuerdo" o "De acuerdo")

Soy consciente de las políticas de seguridad de TI	89 %
Sé que hacer en caso de haber una violación de seguridad en mi dispositivo	76 %
A menudo olvido los nombres de usuarios o las contraseñas para varios de los dispositivos que necesito	39 %
Las políticas de seguridad de TI son demasiado restrictivas (para descargar las aplicaciones que necesito) y limitan mi capacidad para desempeñar mis tareas	39 %
Hay demasiadas aplicaciones en los dispositivos, no sé a cuál acceder para obtener la información que necesito	34 %
Tengo que compartir contraseñas con el departamento de TI	32 %
A menudo evito los controles de seguridad del dispositivo para conseguir las aplicaciones o herramientas que necesito	31 %

Base: 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia
Fuente: Un estudio encargado realizado por Forrester Consulting a nombre de Dell, septiembre de 2016

Un Perfil de Adopción de Tecnologías Personalizado, realizado por encargo de Dell | Noviembre de 2016

Redefinición de la habilitación de la fuerza de trabajo a través de la productividad

DESCRIPCIÓN
GENERAL

PROBLEMA

ENFOQUE

OPORTUNIDAD

CONCLUSIONES

Refuerce su negocio con las herramientas correctas para brindar soporte a los hábitos de la fuerza de trabajo

La tecnología transforma la manera de hacer nuestras tareas y los empleados esperan que el negocio se ajuste a sus hábitos de trabajo.

- **Las empresas deben identificar las funciones y los perfiles, y brindar soporte a las necesidades correspondientes.** No todos los empleados requerirán los mismos dispositivos para realizar las tareas con eficiencia y eficacia. Es de suma importancia para las organizaciones buscar dispositivos específicos para habilitar a los distintos trabajadores.
- **TI debe convertirse en un socio de confianza para mantener a la seguridad como asunto prioritario.** Los empleados mostraron una falta de confianza hacia TI cuando tienen un problema con su dispositivo o ecosistema. Es fundamental que TI se convierta en parte de la solución y no del problema. De lo contrario, los trabajadores encontrarán maneras de eludir las políticas de seguridad y corregir los problemas por sí mismos, lo que pondrá a la empresa en mayor riesgo.
- **Los empleados requieren un ecosistema más completo.** Los empleados necesitan no solo dispositivos para realizar sus tareas con eficacia, sino también un ecosistema completo. Sin esto, las empresas seguirán retrocediendo en un mercado ferozmente competitivo y perderán a los empleados por otras empresas que los habilitarán y potenciarán.

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting ofrece asesoría independiente y objetiva basada en investigaciones para ayudar a los líderes a tener éxito en sus organizaciones. Los servicios de Forrester Consulting abarcan desde sesiones cortas de estrategia hasta proyectos personalizados y le permiten comunicarse directamente con analistas de investigación que aplican sus conocimientos a los desafíos empresariales específicos de su empresa. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2016, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada de este documento. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan el juicio del momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas registradas de Forrester Research, Inc. Todas las otras marcas son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [1-11CPCAG]

METODOLOGÍA

Este Perfil de Adopción de Tecnologías fue realizado por encargo de Dell. Las preguntas de la encuesta personalizada se hicieron a 560 trabajadores de la información en todas las verticales de EE. UU., Reino Unido, India y Australia.

La encuesta personalizada se completó en septiembre de 2016. Si desea obtener más información sobre el panel de datos y los servicios de consultoría para empresas tecnológicas de Forrester, visite Forrester.com.

Director de proyecto:

Tarun Avasthy,
Consultor de impacto en el mercado