

FORRESTER®

# **Análisis del papel de los PC modernizados en la optimización de los entornos de trabajo híbridos**

## Índice

<u>Resumen ejecutivo</u>	3
<u>Principales hallazgos</u>	4
<u>Las prioridades empresariales tras la pandemia se centran en facilitar el trabajo híbrido</u>	5
<u>Algunos PC no están optimizados para facilitar el trabajo híbrido</u>	9
<u>Los PC necesitan las características, los periféricos y los procesos de apoyo adecuados</u>	11
<u>Las inversiones en la mejora de los PC generan beneficios empresariales duraderos</u>	13
<u>Recomendaciones clave</u>	15
<u>Apéndice A: Metodología</u>	17
<u>Apéndice B: Datos demográficos</u>	17
<u>Apéndice C: Material complementario</u>	17

### **Director del proyecto:**

Chris Taylor

Consultor principal de impacto en el mercado

### **Colaboran en la investigación:**

Grupo de investigación sobre el futuro del trabajo de Forrester

#### **ACERCA DE FORRESTER CONSULTING**

Forrester Consulting presta servicios de consultoría basados en análisis objetivos e independientes para ayudar a los líderes a tener éxito en sus empresas. Los servicios de Forrester Consulting, que van desde reuniones estratégicas breves hasta proyectos personalizados, ponen a sus clientes en contacto directo con analistas de investigación especializados en abordar las dificultades concretas a las que se enfrenta su empresa. Para obtener más información, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información está basada en los recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios de valor válidos en su momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías. [E-51480]



## Resumen ejecutivo

A medida que las restricciones por la pandemia de COVID-19 se relajan y las oficinas vuelven a abrir, las empresas quieren volver a la normalidad, pero el nuevo entorno de trabajo es radicalmente diferente al anterior. La nueva normalidad del trabajo de oficina abarca una mayor mezcla de empleados remotos y trabajadores de oficina. Aunque esta flexibilidad añadida es ideal para los empleados, presenta varios retos que los líderes empresariales deben tener en cuenta a la hora de formar a los empleados para que tengan éxito en este nuevo entorno. Muchos ordenadores no están optimizados para esta configuración de trabajo híbrido, y los empresarios deben hacer un inventario de dónde deben realizarse las inversiones para garantizar que los empleados estén correctamente conectados con el hardware, el software y los periféricos adecuados para permitir un trabajo eficaz en este nuevo entorno.

En junio de 2021, Microsoft encargó a Forrester Consulting que evaluara las necesidades de las empresas en materia de dispositivos e infraestructuras en sus entornos de trabajo híbridos posteriores a la pandemia. Para explorar este tema, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea con 1733 responsables de la toma de decisiones empresariales en funciones informáticas, de RR. HH. y de línea de negocio en 11 países.

Descubrimos que los líderes empresariales e informáticos, por un lado, reconocen que los dispositivos adecuados pueden ayudar a facilitar un entorno de trabajo híbrido y, por el otro, se comprometen a realizar mayores inversiones en ordenadores para satisfacer esa necesidad. Con estas mejoras en los ordenadores, los líderes empresariales e informáticos esperan dotar a los empleados de las herramientas adecuadas para un entorno de trabajo flexible y colaborativo, independientemente del lugar desde el que trabajen. Esto conducirá a una mayor productividad y a la mejora de la experiencia de los clientes.

**Principales hallazgos** →



## Principales hallazgos

**Todas las principales prioridades relacionadas con los empleados tras la pandemia se centran en facilitar el trabajo híbrido.** Los líderes empresariales prevén que más del 50 % de su plantilla permanecerá en situación de trabajo remoto o híbrido (es decir, una mezcla de trabajo en la oficina y a distancia) después de la pandemia.



**Más del 75 % de los responsables de la toma de decisiones sobre el equipamiento de los empleados planea aumentar las inversiones en PC/portátiles en los próximos dos años.** Entre quienes aumentan los presupuestos, se espera que el número total de empresas que aumentan sustancialmente los presupuestos en ordenadores (en un 10 % o más) sea 2,25 veces superior que en los dos últimos años.



**Más del 70 % de los encuestados cree que es necesario mejorar de forma significativa a moderada la calidad de los ordenadores para tener más éxito al facilitar el trabajo híbrido.** Solo el 32 % de los encuestados está muy de acuerdo en que sus dispositivos actuales permiten a los empleados ser muy móviles y flexibles con su trabajo, y tan solo el 30 % está muy de acuerdo en que sus dispositivos actuales son los mejores de su clase para el trabajo híbrido.



**Los ordenadores deben tener las características, la seguridad y los procesos de apoyo adecuados para conseguir los resultados empresariales deseados.** Los tipos de ordenador adecuados que están debidamente protegidos y equipados con las características y periféricos adecuados para facilitar el trabajo híbrido aumentan la productividad de los empleados, mejoran la colaboración y proporcionan una mayor flexibilidad para adaptarse a los diversos estilos de trabajo. Estos beneficios promueven un mayor éxito empresarial. Conforme las empresas aumentan su inversión al modernizar sus flotas de dispositivos, la tarea de proteger y gestionar estas flotas se vuelve más fácil y fluida.



## Las prioridades empresariales tras la pandemia se centran en facilitar el trabajo híbrido

Incluso ahora que la pandemia retrocede en algunas regiones, los líderes empresariales prevén que más del 50 % de su plantilla permanecerá en situaciones de trabajo remoto o híbrido. Se trata de un cambio significativo con respecto a la situación de la mayoría de las empresas antes de la pandemia y requiere un ajuste en las prioridades de la empresa para que este nuevo entorno de trabajo tenga éxito.

Las principales prioridades relacionadas con los empleados tras la pandemia se centran en fomentar el trabajo híbrido mejorando la disponibilidad de periféricos de ordenador para facilitar el trabajo, fomentar acuerdos laborales más flexibles y mejorar la calidad de los ordenadores de los empleados. Antes de la pandemia, la atención se centraba en garantizar que el acceso a los datos y la seguridad de los datos fueran adecuados, aumentar las herramientas de software disponibles y mejorar la colaboración (véase la Figura 1). Sin embargo, estas prioridades anteriores siguen siendo importantes y probablemente serán beneficiosas en el futuro a medida que las empresas se centran más en mejorar la calidad de los dispositivos y las políticas de trabajo híbrido. Casi el 40 % de los responsables de la toma de decisiones tecnológicas afirmaron que la mejora de los PC/portátiles y de la gestión de los dispositivos era una de las principales peticiones de los empleados para fomentar un mejor entorno de trabajo híbrido. En concreto, dijeron creer que las expectativas de los empleados en torno a los PC/portátiles se centran en tres factores principales:

- **Rendimiento por núcleo del PC.** No hay nada peor que un ordenador lento cuando se intenta trabajar. Los empleados necesitan dispositivos en los que puedan confiar, es decir, con altas velocidades de procesamiento, larga duración de la batería y conectividad fiable desde distintos lugares. Por eso, el 40 % de los líderes empresariales encuestados lo consideraron una de las principales exigencias de los empleados. La duración de la batería desempeñará un papel cada vez más importante en el mundo del trabajo híbrido a medida que los empleados cambien de contexto, se sitúen en espacios de colaboración y se desplacen.
- **Compatibilidad con sistemas/aplicaciones empresariales.** La capacidad de ejecutar aplicaciones empresariales clave desde cualquier lugar es esencial. Este acceso desde cualquier lugar requiere dos cosas: 1) una conectividad fiable y segura a internet y 2) compatibilidad con los sistemas y aplicaciones existentes para garantizar una experiencia de trabajo fluida. Si los nuevos ordenadores no pueden proporcionar estas capacidades, se perderá cualquier aumento de productividad esperado por su adquisición.

- **Facilidad de integración en diversos entornos de trabajo.** El trabajo de oficina híbrido es nuevo para la mayoría de las organizaciones. Por ello, los líderes encuestados afirmaron tener la intención de probar diferentes configuraciones con el paso del tiempo a fin de perfeccionar las estrategias de sus organizaciones. Ante esta incertidumbre, los empleados necesitarían un ordenador compatible con varias opciones.

## LA INVERSIÓN EN INFORMÁTICA AUMENTA

Los responsables de decisiones empresariales y de tecnología reconocen que los dispositivos actuales —y la forma en que se gestionan— no son del todo propicios para un entorno de trabajo híbrido. El 51 % señaló la necesidad de mejoras tecnológicas (véase la Figura 2). El 76 % de los responsables de los equipos de los empleados reconoce esta necesidad de mejora y prevé aumentar las inversiones en ordenadores en los próximos dos años, mientras que el 36 % espera duplicar el crecimiento de la inversión digital en ese periodo. Esto supone que el número total de empresas que aumentan sustancialmente los presupuestos para ordenadores (en un 10 % o más en comparación con los dos últimos años) es más del doble.

# 76 %

de los responsables de la toma de decisiones sobre el equipamiento de los empleados planea aumentar las inversiones en ordenadores en los próximos dos años.

**Figura 1**

**Las prioridades de los empleados tras la pandemia se centran en el trabajo híbrido**

Antes de la pandemia (Antes de marzo de 2020)	Durante la pandemia (De marzo de 2020 a junio de 2021)	Última etapa y después de la pandemia (Después de junio de 2021)
 <p>Garantizar el acceso adecuado a los datos y la seguridad en todos los sistemas empresariales</p>	 <p>Permitir acuerdos de trabajo más flexibles (p. ej., en la oficina, a distancia, híbrido)</p>	 <p>Facilitar el trabajo híbrido mediante una mayor disponibilidad de periféricos de ordenador</p>
 <p>Ampliar el número de aplicaciones/herramientas de software para facilitar las tareas clave de la empresa</p>	 <p>Facilitar el trabajo híbrido mediante una mayor disponibilidad de periféricos de ordenador</p>	 <p>Permitir acuerdos de trabajo más flexibles (p. ej., en la oficina, a distancia, híbrido)</p>
 <p>Mejorar la comunicación y las soluciones de colaboración/recursos compartidos</p>	 <p>Promover el bienestar de los empleados y las soluciones de colaboración /recursos compartidos</p>	 <p>Mejorar la calidad de los ordenadores de los empleados para facilitar más el trabajo híbrido</p>

Muestra: 1733 responsables de decisiones empresariales y tecnológicas sobre el equipamiento de los empleados, el software y el plan de vuelta al trabajo tras la pandemia.

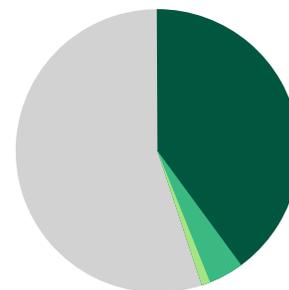
Nota: Muestra las 3 principales prioridades relacionadas con los empleados.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, junio de 2021.

**Figura 2**

**«¿Considera que las actuales plataformas de gestión de PC/portátiles y dispositivos de su empresa son propicias para facilitar un entorno de trabajo híbrido?»**

- Sí, pero se podrían mejorar **45 %**
- No, pero podemos solucionarlo haciendo unos pequeños cambios **5 %**
- No, necesitan muchas mejoras **1 %**

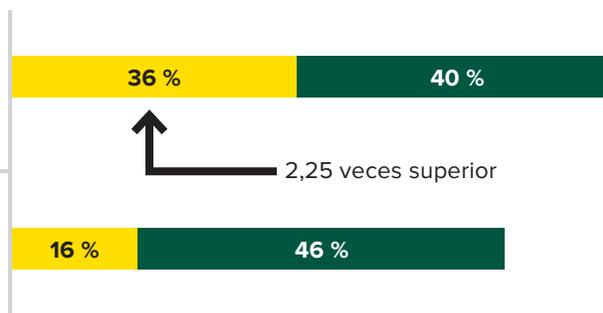


**«¿Cómo han cambiado con el paso del tiempo sus inversiones en los ordenadores de los empleados?»**

- Aumento sustancial (el 10 % o más)
- Ligero aumento (el 10 % o menos)

En los próximos dos años esperamos que nuestras inversiones en PCs/portátiles experimenten un:

En los últimos dos años, nuestras inversiones en PCs/portátiles han experimentado un:



Muestra: 1733 responsables de decisiones empresariales y tecnológicas sobre el equipamiento de los empleados, el software y el plan de vuelta al trabajo tras la pandemia.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, junio de 2021.

## Algunos ordenadores no están optimizados para facilitar el trabajo híbrido

Comprender los principales retos a los que se enfrentan los empleados con sus dispositivos actuales es fundamental para entender dónde deben invertir las empresas para mejorar. Los líderes empresariales estiman que los empleados se enfrentan a una media de 3,5 retos tecnológicos en su vida laboral diaria, entre los que se incluyen la escasa duración de la batería, la lentitud de la velocidad de procesamiento, la falta de seguridad, la facilidad de uso del móvil, etc. (véase la Figura 3). Los responsables de decisiones empresariales y tecnológicas no están del todo seguros de que sus dispositivos actuales sean los más adecuados para el trabajo híbrido. Por ejemplo, solo el 32 % está muy de acuerdo en que sus dispositivos actuales proporcionan a los empleados movilidad y flexibilidad, mientras que el 30 % afirma que sus dispositivos actuales son los mejores de su clase para el trabajo híbrido. Esto significa que los empleados pueden trabajar bien en la oficina, en casa o durante sus desplazamientos. Reconociendo estas lagunas, más del 70 % de los encuestados cree que sus organizaciones necesitan mejoras entre significativas y moderadas en la calidad de los ordenadores para facilitar el trabajo híbrido con más éxito.

Sin embargo, realizar estas mejoras es más fácil en la teoría que en la práctica. Los líderes empresariales conocen los cambios tecnológicos que quieren y necesitan, pero existen varios obstáculos que los dificultan, entre ellos:

- **Preocupación por la seguridad.** Al implementar cualquier tecnología nueva, la seguridad siempre es la principal preocupación. El 41 % de los encuestados lo identificó como uno de los principales obstáculos. Al preparar los nuevos dispositivos, los equipos de seguridad deben tomar muchas decisiones, las cuales podrían incluir un cambio en los tipos de dispositivos (es decir, pasar de los ordenadores de sobremesa a los portátiles o a los «dos en uno»), para garantizar que se tienen los permisos, medidas de seguridad y firewalls necesarios a fin de aumentar la movilidad de la plantilla.

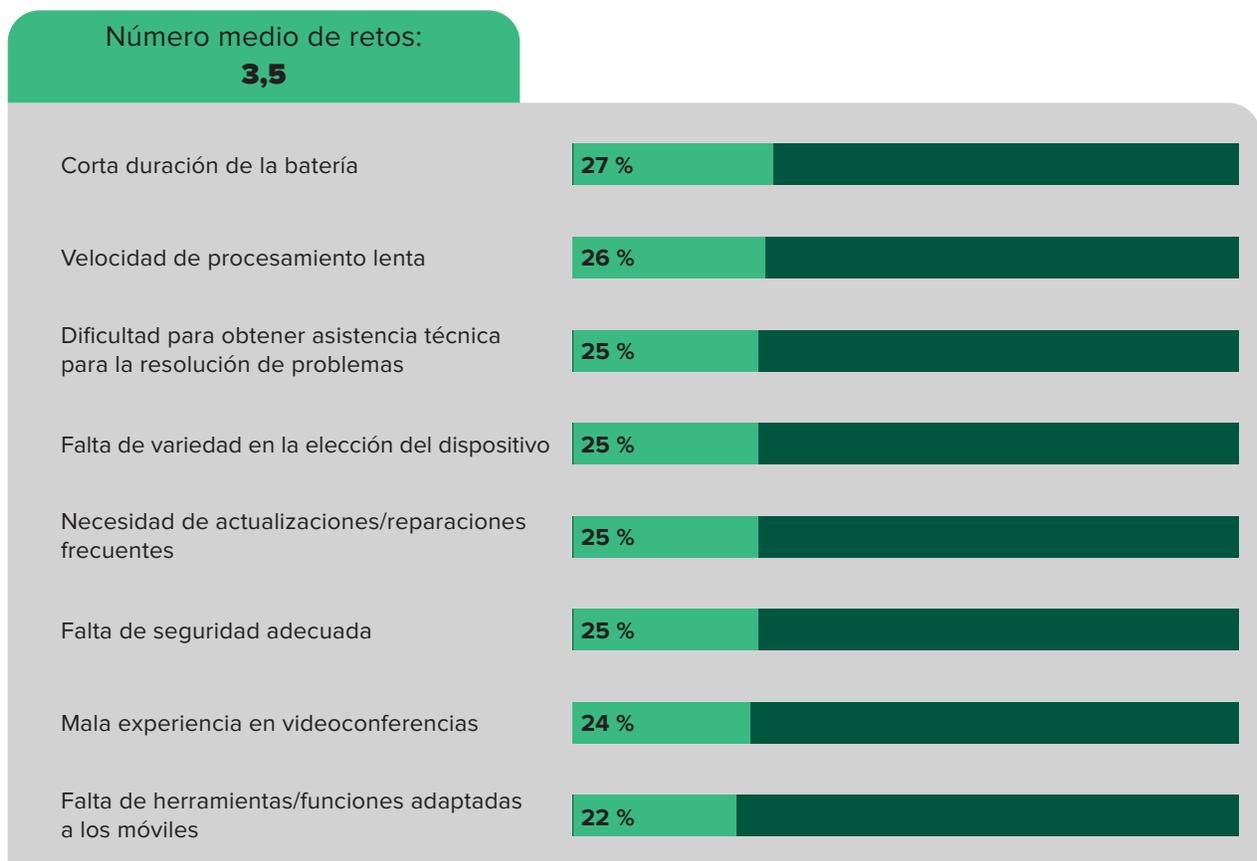


Más del 70 % de los encuestados cree que es necesario mejorar de forma significativa a moderada la calidad de los ordenadores para que tener más éxito al facilitar el trabajo híbrido.

- **Presupuestos limitados.** El presupuesto es siempre un reto, pero los responsables de la toma de decisiones esperan que los presupuestos aumenten para los nuevos dispositivos. Así que, aunque en la actualidad el presupuesto supone un reto, se espera que a medida que vaya aumentando la financiación de las inversiones en ordenadores, se convierta en un obstáculo menos importante.
- **La falta de un plan postpandemia claro para la oficina.** Es difícil saber cuáles serán las necesidades tecnológicas sin un plan de trabajo claro. Aproximadamente un tercio de los encuestados señaló que sus empresas aún están ultimando sus planes de apertura de oficinas, lo que tendrá un impacto significativo en las necesidades de dispositivos de los empleados. Esto tiene también afecta a la dotación de personal informático, ya que las organizaciones tendrán que asegurarse de que cuentan con el personal adecuado para facilitar la estrategia de dispositivos deseada por la empresa.

**Figura 3**

**Principales retos en materia de ordenadores a los que se enfrentan los empleados**



Muestra: 1733 responsables de decisiones empresariales y tecnológicas sobre el equipamiento de los empleados, el software y el plan de vuelta al trabajo tras la pandemia.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, junio de 2021.

## Los ordenadores necesitan las características, los periféricos y los procesos de apoyo adecuados

Las empresas ya están tomando medidas para hacer frente a los diversos obstáculos y desafíos que supone ofrecer mejores dispositivos a los empleados. Sin embargo, los responsables de decisiones empresariales y tecnológicas deben asegurarse de que invierten en dispositivos con las características y funciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los empleados y ofrecerles una experiencia satisfactoria.

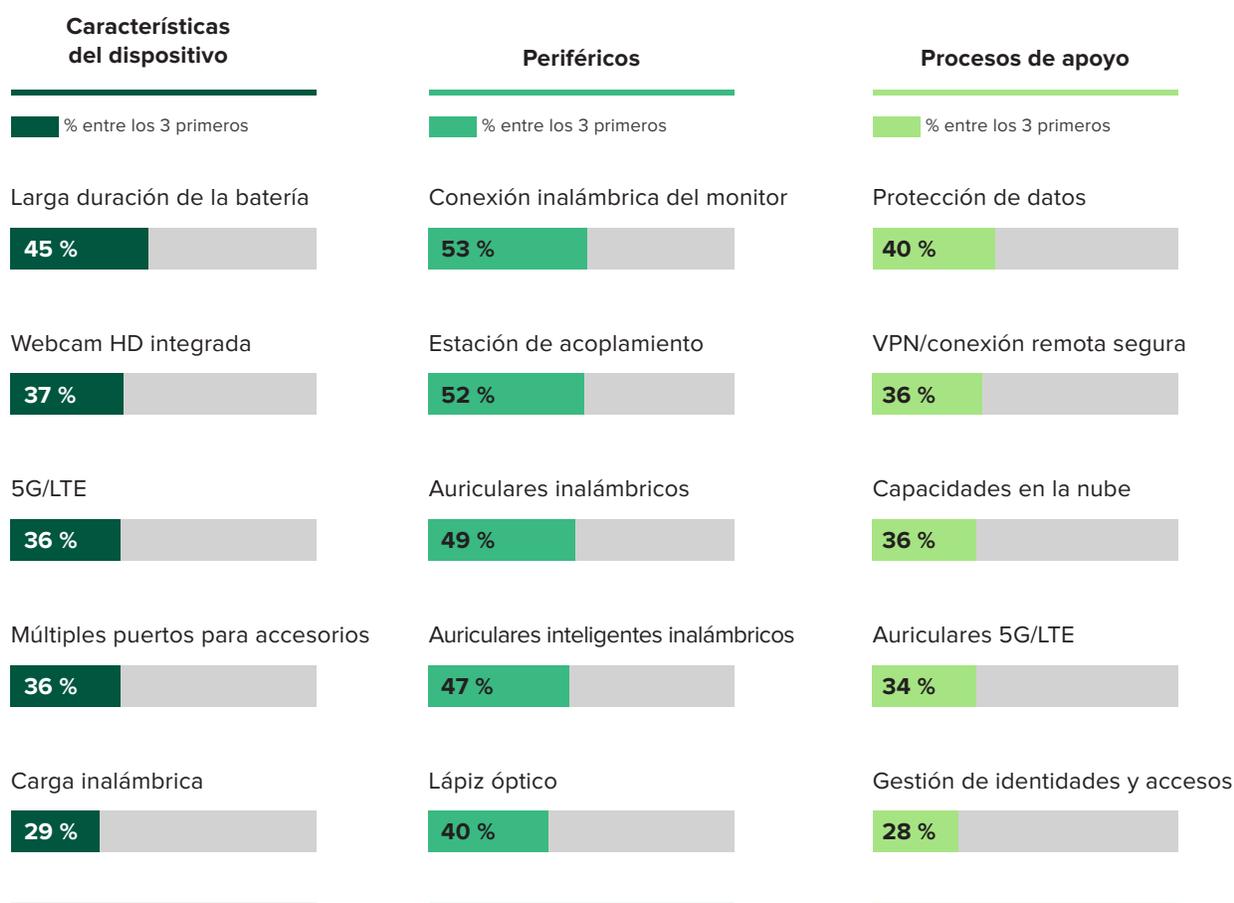
La encuesta reveló que los responsables de la toma de decisiones planean priorizar la seguridad, la velocidad, la compatibilidad con el software y las aplicaciones, las capacidades de videoconferencia y la adaptabilidad a las nuevas configuraciones de los ordenadores en los próximos dos años. Todas estas características son esenciales para conseguir contar con una plantilla híbrida. Las características del ordenador, los periféricos y las capacidades tecnológicas de apoyo que se consideraron más importantes para los empleados que se trasladan a un espacio de trabajo híbrido son las siguientes (véase la Figura 4):

- **Características del ordenador.** Las características más importantes de los dispositivos son las compatibles con las funciones de trabajo desde casa y desde cualquier lugar, incluida una mayor duración de la batería, cámara web HD integrada, 5G/LTE y puertos para accesorios. La combinación de estas características beneficiará a los empleados que se desplacen y que quizá no tengan tiempo de enchufar su dispositivo para cargarlo y necesiten conexión a internet desde lugares en los que la conexión WiFi o la seguridad sean inadecuadas.
- **Periféricos del ordenador.** Unos periféricos adecuados pueden expandir significativamente la experiencia de trabajo híbrido. Los periféricos más mencionados fueron la conexión inalámbrica de monitores, las estaciones de acoplamiento y los auriculares/audífonos inalámbricos. Cada uno de ellos amplía la funcionalidad tanto en las oficinas domésticas como en las de la propia empresa. Esto los convierte en complementos perfectos para los estilos de trabajo híbridos, ya que estas características no requieren llevar objetos adicionales y hacen que conectarse a las configuraciones más permanentes domésticas o de oficina sea más fácil sin necesidad de una extensa configuración.
- **Tecnología y procesos de apoyo.** Disponer de dispositivos de calidad con las características adecuadas es esencial, pero esos dispositivos deben conectarse a la infraestructura tecnológica de la empresa, incluidos los servidores, las redes, la nube y las bases de datos de las aplicaciones, para ser útiles. Cuando se les preguntó qué tecnologías o procesos, además de los dispositivos, eran los más importantes para facilitar los entornos

de trabajo híbridos, las respuestas más frecuentes fueron la protección de datos, una VPN/conexión remota segura, las capacidades en la nube, el 5G/LTE y la gestión de identidades y accesos. Tres de las cinco más importantes se centraban en la seguridad, lo que refuerza la necesidad de centrarse en crear formas seguras para que los empleados se conecten desde cualquier lugar a los datos y sistemas que necesitan. Contar con el software adecuado habilitado para la nube es fundamental para lograr ese resultado.

**Figura 4**

**Funciones, periféricos y procesos de apoyo preferidos**



Muestra: Diversos responsables de la toma de decisiones empresariales y tecnológicas sobre el equipamiento de los empleados, el software y el plan de vuelta al trabajo tras la pandemia.

Nota: No se muestran todas las respuestas.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, junio de 2021.

## Las inversiones en la mejora de los ordenadores generan beneficios empresariales duraderos

Los responsables de la toma de decisiones empresariales y tecnológicas están empezando a tomar medidas para hacer realidad su visión de un entorno de trabajo híbrido eficiente, habilitado con los dispositivos adecuados. Los esfuerzos de mejora de los dispositivos se centran en tres tareas principales:

- **Aumentar la financiación de los ordenadores personales de los empleados.** Casi el 50 % de los encuestados reconoce que invertir en mejores PC/portátiles es un paso esencial para su negocio. A medida que los presupuestos mejoran, el 46 % tiene la intención de sustituir los dispositivos antiguos por otros más nuevos y portátiles que se adapten mejor a un entorno de trabajo híbrido.
- **Mejorar la seguridad de los equipos para la conectividad remota.** Los líderes empresariales quieren garantizar que los empleados puedan conectarse de forma segura desde cualquier lugar. El 51 % consideró que mejorar la seguridad de los dispositivos mediante herramientas como las redes privadas virtuales (VPN) era el siguiente paso fundamental para prepararse para el trabajo después de la pandemia.
- **Ampliar el uso del software en la nube.** La nube es un vehículo perfecto para ayudar a los empleados a instalarse en nuevos PC cuando no están activamente en una oficina. Por ello, el 47 % de los encuestados indicó que desea ampliar el uso de software en la nube en sus organizaciones para simplificar el proceso de incorporación e instalación de nuevos equipos.

### LOS BENEFICIOS DE MEJORAR LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS SE EXTIENDEN A LOS EMPLEADOS Y A LA EMPRESA

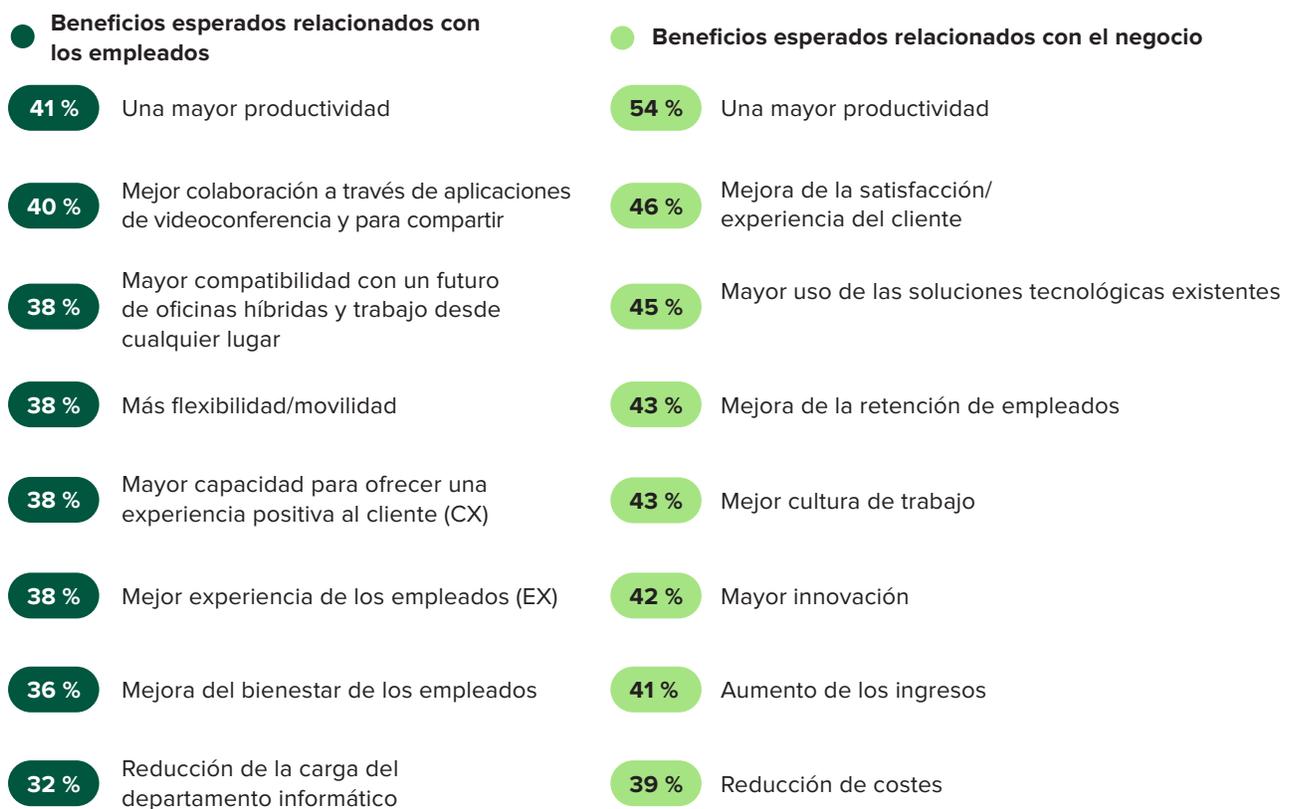
Los empleados esperan que la mejora de los ordenadores dé lugar a varios resultados positivos, como un aumento de la productividad (41 %); una mejora de la colaboración mediante aplicaciones de videoconferencia y para compartir de más calidad (40 %); una experiencia de trabajo más flexible para los trabajadores de oficinas híbridas (38 %) y una mayor capacidad de ofrecer experiencias positivas a los clientes (38 %). Los ordenadores adecuados, equipados con las funciones correctas para facilitar el trabajo híbrido, permiten a los empleados pasar más tiempo trabajando y atendiendo a los clientes y menos configurando y conectándose cuando cambia su lugar de trabajo.

Desde una perspectiva empresarial más amplia, es fácil ver cómo los beneficios que experimentan los empleados están directamente relacionados con los resultados empresariales (véase la Figura 5). La productividad de los empleados conduce

a la productividad general de la empresa, lo que podría equivaler a unos mayores ingresos, una reducción de costes y un aumento de la innovación. A su vez, esto también podría mejorar la retención de los empleados y la cultura de la empresa. Los empleados que estén equipados para atender mejor a los clientes mejorarán la experiencia general del cliente en su empresa. Los responsables de la toma de decisiones tecnológicas esperan ver una mayor utilización de las herramientas y soluciones tecnológicas de las que disponen a medida que invierten en mejores ordenadores. Los empleados están más dispuestos a utilizar las herramientas que se les dan cuando estas han sido seleccionadas a propósito para complementar sus nuevas situaciones de trabajo.

**Recomendaciones clave** →

**Figura 5**  
**Funciones, periféricos y procesos de apoyo preferidos**



Muestra: 1733 responsables de decisiones empresariales y tecnológicas sobre el equipamiento de los empleados, el software y el plan de vuelta al trabajo tras la pandemia.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Microsoft, junio de 2021.

## Recomendaciones clave

A medida que la pandemia vaya mermando, es probable que el 70 % de las organizaciones adopten estilos de trabajo más flexibles y remotos.<sup>1</sup> Surgirá un lugar de trabajo híbrido, que permitirá a los empleados pasar tiempo en la oficina unos días a la semana y tener la opción de trabajar desde donde quieran el resto de días. Como resultado, la experiencia de los empleados evolucionará y necesitará ordenadores y aplicaciones que sean flexibles, seguros y excelentes para cambiar de contexto, desde las oficinas domésticas hasta las oficinas corporativas y habitaciones de hotel.

La encuesta en profundidad de Forrester sobre las necesidades y los retos en materia de ordenadores para el trabajo híbrido a los que se enfrentan los responsables de la toma de decisiones empresariales y tecnológicas dio lugar a varias recomendaciones importantes:

### **Sitúe la experiencia de los empleados (EX) en el foco de su estrategia.**

La experiencia de los empleados, una medida de lo comprometidos que están los trabajadores con sus interacciones en el entorno de su empresa, puede aumentar o disminuir en función de la calidad de la tecnología disponible. Comprenda que las necesidades de los empleados cambian al ritmo que lo hace la naturaleza de su trabajo, y ponga esas necesidades en el centro de sus estrategias de vuelta a la oficina y de adquisición de ordenadores. Un alto nivel de EX es el motor clave de la productividad de los empleados, por lo que las inversiones en este campo producen el mayor rendimiento posible de la inversión.

### **Trace las nuevas experiencias de los empleados en el mundo híbrido.**

Para entender las necesidades de los empleados, fíjese en sus nuevas experiencias diarias y en los momentos que importan cada día. Los empleados no se limitan a pasar de la sala de estar al estudio para atender una llamada por videoconferencia; entrarán y saldrán de un escritorio flexible en la oficina y —cuando sea seguro— trabajarán en aviones, en cafeterías y en las instalaciones de los clientes. Entreviste y encueste a los empleados de las diferentes funciones para crear mapas de experiencia específicos para cada función.

### **Elija equipos PC que se ajusten a las experiencias de los empleados y las impulsen.**

Documente los momentos importantes para crear un mapa de las necesidades de los empleados y decidir lo que es importante en sus ordenadores. Por ejemplo, las webcams integradas de alta calidad se convertirán en elementos de primera necesidad para muchos. Un trabajador híbrido que se desplaza de un puesto de trabajo flexible a una sala de conferencias podría requerir una mayor duración de la batería; un empleado que vuelve a viajar se beneficiaría con toda seguridad de la tecnología 5G/LTE. Considere realizar este ejercicio de creación de un mapa de experiencia para cada función. Los vendedores y los ingenieros de software pueden tener necesidades divergentes que se pueden satisfacer a través del mismo PC o equipándolos con dispositivos específicos para su función.

### **Articule un estudio de viabilidad para una pila de tecnología moderna.**

Las grandes experiencias con el PC comienzan con el hardware, pero no acaban ahí. El departamento informático debe contar con herramientas de gestión modernas y habilitadas para la nube a fin de ayudar a proporcionar a los empleados una gran experiencia. Esa pila continúa más allá de la gestión informática hasta las aplicaciones de productividad y las aplicaciones web que pueden hacer que la productividad de los empleados se dispare estén donde estén.

### **Reconsidere su enfoque con respecto a la actualización del dispositivo.**

Las políticas corporativas en torno a la renovación de los ordenadores varían: algunas organizaciones los renuevan cada dos años y otras esperan hasta siete. Para muchos trabajadores del conocimiento, se requiere una tecnología actualizada que les proporcione las características e innovaciones que necesitan, la velocidad necesaria para realizar su trabajo y la estabilidad necesaria para requerir poco apoyo mientras lo hacen. Unos ciclos de actualización más rápidos también pueden beneficiar a las estrategias de continuidad y resiliencia del negocio de su empresa, al mismo tiempo que mejoran seguridad de los terminales.

## Apéndice A: Metodología

En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea con 1733 responsables de decisiones empresariales en funciones informáticas, de RR. HH. y de línea de negocio en 11 países para explorar el tema del trabajo híbrido y los ordenadores. Los países incluidos fueron Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, España, Países Bajos, Suecia, Italia, Japón y Australia. Se ofreció un pequeño incentivo a los encuestados a modo de agradecimiento por el tiempo dedicado a responder a la encuesta. El estudio comenzó en mayo de 2021 y concluyó en junio de 2021.

## Anexo B: Datos demográficos

REGIÓN	
América del Norte	18 %
EMEA	63 %
APAC	18 %

SECTOR	
Comercio minorista	13 %
Tecnología	11 %
Fabricación	10 %
Servicios financieros	10 %
Salud	7 %
Otros	47 %

TAMAÑO DE LA EMPRESA	
De 500 a 999 empleados	25 %
De 1000 a 4999 empleados	25 %
De 5000 a 19 000 empleados	30 %
20 000 empleados o más	16 %

ROLES	
Línea de negocio	33 %
Informática	33 %
RR. HH. / EX	33 %

CARGO	
Altos ejecutivos	34 %
Vicepresidentes	22 %
Directores	44 %

Nota: Puede que los porcentajes no sumen un 100 % debido al redondeo.

## Apéndice C: Material complementario

<sup>1</sup> Fuente: «No pierda su oportunidad de trabajar en cualquier lugar», Forrester Research, Inc., 29 de marzo de 2021.



FORRESTER®