

# El Trabajo Híbrido

El reto de crear experiencias de trabajo simples, inteligentes y seguras

Mauricio Moreno Gutiérrez  
Director de Desarrollo de Negocio Sector Público  
Febrero 9, 2022



# Contexto 2022



Vivimos un momento  
único e inédito en la  
historia contemporánea,  
en el que debemos  
reaprender y replantear  
nuestras prácticas

Vivimos en un mundo en el que los avances tecnológicos son constantes, y el ritmo con el cual se están ejecutando los cambios, no tiene precedentes.

**Especialmente, en momentos de crisis**



**Un Mundo Digital**



- La crisis provocada por COVID-19 causó una **disrupción igualmente traumática e intensa (o mayor) que la causada por la Segunda Guerra Mundial o de la aparición del Internet**, afectando en su totalidad a la humanidad, en prácticamente todos los ámbitos del quehacer de la especie
- La **colaboración** fue uno de los aspectos más afectados por la crisis
- El **concepto del trabajo** se encuentra en reinención



# Hacia un nuevo concepto organizacional

## Continuidad de Negocio

vs.

## Resiliencia de Negocio

**Continuidad de Negocio:** la capacidad de una organización de continuar la entrega de productos o servicios a niveles aceptables, luego de una interrupción. \*

**Resiliencia de Negocio:** la habilidad de una organización de adaptarse y absorber un entorno cambiante, para prepararse para lograr sus objetivos, sobrevivir y prosperar. \*\*

\* International Organization for Standardization, “Security and Resilience-Vocabulary”, ISO 22300-2018

\*\* International Organization for Standardization, “Security and resilience - Organizational resilience - Principles and attributes”, ISO 22316-2017

# ¿Cómo ve Gartner al gobierno en 2022?

- El aumento de la rotación de la fuerza laboral del gobierno, prácticas de trabajo híbridas y nuevas formas de prestación de servicios a los ciudadanos está impactando a los servicios públicos.
- Se reconstituirán los roles de trabajo tradicionales, con ayuda de tecnologías emergentes

## 2022 Business Trends



**Digital Leadership**

- Es el deber de los funcionarios para optimizar, evolucionar y transformar las organizaciones que lideran, para aumentar la digitalización, capacidades y competencias políticas en el sector público
- Transformar cómo el valor de el gobierno es medido y entregado
- Los gobiernos necesitan liderazgo digital en todos los niveles, así como entre “silos”

Source: Gartner  
760925\_C

Hablemos, entonces,  
de trabajo híbrido



El mundo cambió.

El futuro del trabajo es híbrido.

70%

*De los Directores Tecnológicos en Sector Público y Privado, anticipan que se redefinirá el concepto de productividad existente antes de la pandemia*

A top-down view of a woman with long brown hair, wearing a white long-sleeved top and grey pants, sitting on a light-colored shaggy rug. She is looking down at a silver laptop open on her lap, with her hands on the keyboard. To her right, a large, fluffy brown and black dog is lying down on a green textured blanket. The background is a plain, light-colored wall.

*77% de los empleados o funcionarios públicos  
verían con buenos ojos  
un modelo de trabajo más flexible*

*98% de todas las reuniones en el futuro,  
tendrán al menos un participante remoto*





*96% de las organizaciones buscarán mejorar sus entornos de trabajo con tecnología inteligente de colaboración.*

# Pero los retos del Trabajo Híbrido son muchos, diversos y en algunos casos complejos

*Porcentaje de importancia para los líderes de TIC globalmente (sectores público y privado):*

86%

*empoderar a la fuerza de trabajo distribuida o remota con acceso continuo a aplicaciones y a experiencias colaborativas de alta calidad.*

89%

*mantener la seguridad, el control y la gobernanza en los dispositivos, redes, nubes y aplicaciones de los usuarios finales.*



De esta forma, ¿cómo transitamos desde únicamente *dar soporte* al trabajo híbrido, a realmente promoverlo de manera incluyente y segura?

El futuro del trabajo  
es evolutivo

*El Trabajo Híbrido es un paradigma productivo que debe diseñar la experiencia y condiciones de la labor en derredor de y para el trabajador, con independencia de su ubicación (sitio habitual, fuera de él, mixto, fluctuante o con estacionalidad).*



# Será necesario:



Maximizar la integración, empoderamiento y bienestar de los empleados o funcionarios, donde quiera que trabajen



Asegurarse de que todos los tipos de espacio de trabajo ofrezcan experiencias laborales simples, inteligentes y seguras – con independencia de la ubicación



# Pero, las características del trabajo son diversas, diferentes y personalizadas, especialmente en Sector Público

## Usuario de información

Requiere total acceso a aplicaciones y mecanismos de colaboración flexibles, en cualquier lugar y momento



## Agente de Contacto o Asistencia

Responsable de experiencias personalizadas y de calidad hacia el ciudadano o usuario final, con acceso ágil a expertos y otros agentes



## Organización, Institución o Dependencia

## Funcionario o Empleado en Campo

Depende altamente de dispositivos móviles con acceso Seguro y desempeño aplicativo óptimo



## Responsable de Talento / RH

Promueve la retención y adquisición de talento, procurando empatía, flexibilidad e inclusión en la experiencia laboral



## Responsable de operación

Administra activos de toda índole, así como instalaciones y espacios, buscando mejorar productividad y al mismo tiempo la seguridad y el bienestar de los trabajadores o funcionarios

# ...con complejidad y presión por todas partes...

94%

De los empleados o funcionarios, quieren herramientas para mejorar sus experiencias de juntas remotas o en casa

89%

De los responsables de TIC quieren mantener la seguridad, control y gobernanza de los dispositivos de usuario, redes, nubes y aplicaciones

88%

De los líderes de TIC quieren herramientas de trabajo remoto seguras, y proteger los datos de los empleados, funcionarios, ciudadanos o usuarios, en entornos híbridos y de equipos distribuidos



64%

De las instituciones experimentan frustración ante la complejidad de integrar tecnologías de colaboración de distintos fabricantes

86%

De los líderes globales de TIC quieren otorgar resiliencia a los trabajadores o funcionarios remotos, con acceso sencillo y confinable a apps y experiencias de colaboración de calidad

53%

De las organizaciones medianas y grandes en el mundo, están planeando reducir su espacio de oficina tradicional

# Incluyendo la necesidad de darle sentido a los gastos e inversiones emergentes del 2020

48% de los CIOs públicos y privados predicen que más del 50% de su presupuesto de TIC se dedicará a asegurar que los gastos e inversiones emergentes de 2020 se puedan capitalizar, maximizando la resiliencia organizacional



En 2022 se invertirá en:



53%

Infraestructura  
Multinube



49%

Seguridad de la red



49%

Tecnología de Colaboración



48%

Aplicaciones  
en la nube

# Se requiere un nuevo enfoque, al ritmo que los tiempos demandan



Es el momento adecuado, único en décadas, para evolucionar el modelo tradicional del trabajo en sitio y fuera de él, hacia la nueva era del trabajo híbrido.

¿Cómo iniciar?

# Establecer alianzas estratégicas que permitan resolver:



Lo referente a la  
fuerza laboral



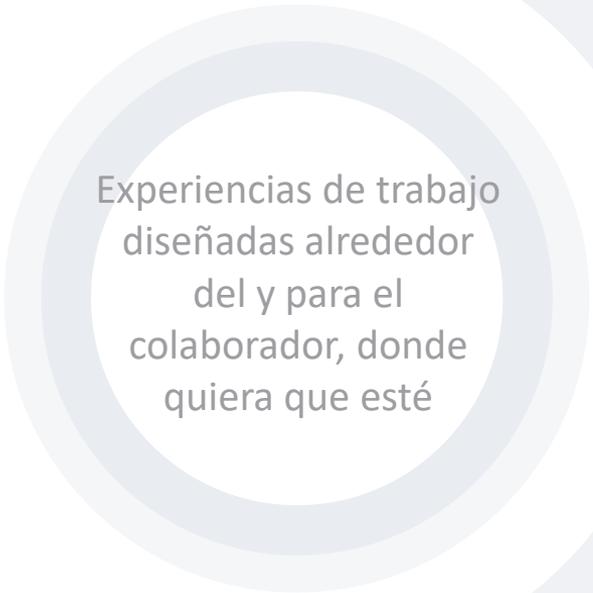
Experiencias de trabajo  
diseñadas alrededor  
del y para el  
colaborador, donde  
quiera que esté



Lo referente a los  
espacios (híbridos) de trabajo



# ¿Cómo? Con soluciones de trabajo híbrido que sean:



Experiencias de trabajo  
diseñadas alrededor  
del y para el  
colaborador, donde  
quiera que esté

## INCLUYENTES

Ofreciendo experiencias equivalentes para todos

## FLEXIBLES

Adaptándose a cualquier estilo de trabajo, rol o ambiente

## HOLÍSTICAS

Enfocándose en seguridad, empatía y bienestar

## SEGURAS

Que sean seguras por diseño y privadas por *default*

## ADMINISTRADAS

Que integren infraestructura moderna y una administración simple

# La postura de Cisco para el Trabajo Híbrido

## Fuerza laboral híbrida

Habilitar a la fuerza laboral con acceso Seguro y colaboración en cualquier sitio en el que elijan trabajar

INCLUYENTES  
FLEXIBLES  
HOLÍSTICAS  
SEGURAS  
ADMINISTRADAS

## Espacios de trabajo híbridos

Transformar cada tipo de espacio de trabajo con una conjunción de conectividad, seguridad y colaboración, para buscar el mejoramiento de las condiciones de salud, bienestar y eficiencia

# Soluciones Cisco de Trabajo Híbrido

## Fuerza laboral híbrida

Solucionar:

- Habilitar colaboradores o funcionarios para que sean productivos y tengan interacción en cualquier parte
- Diseñar y desplegar experiencias flexibles, incluyentes, holísticas y seguras de trabajo a escala
- Incrementar la visibilidad para una gestión y soporte al usuario más sencillo

INCLUYENTES

FLEXIBLES

HOLÍSTICAS

SEGURAS

ADMINISTRADAS

## Espacios de trabajo híbridos

Solucionar:

- Apoyar la seguridad, salud y bienestar del colaborador en cualquier tipo de espacio
- Diseñar y desplegar espacios físicos de trabajo que sean inteligentes y sustentables
- Mejorar la gestión y la eficiencia con operaciones híbridas y con visibilidad en los activos necesarios para el trabajo

# Algunos Casos de Uso de fuerza laboral híbrida asociados a Sector Público:



## Gobierno

- Justicia Digital
- Centros de Operaciones
- Colaboración entre Dependencias
- Experiencia del Ciudadano



## Salud Pública

- Telemedicina y telesalud
- Fuerza laboral híbrida
- Clínicas móviles y centros de salud alternos
- Ciberseguridad



## Educación Pública

- Educación Híbrida
- Aprendizaje Híbrido
- Servicios híbridos a estudiantes, docentes e investigadores
- Colaboración remota en la investigación científica y académica
- Seguridad en la red, dispositivos y web



## Edificios más Inteligentes

- Seguridad, salud y Certeza laboran en los espacios de trabajo
- Espacios más inteligentes e intuitivos



## Transporte

- Centros de gestión de tráfico
- Transporte conectado e inteligente
- Carga y logística (aduanas)



## Petróleo

- Colaboración industrial
- Trabajadores móviles seguros
- Ciberseguridad



## Energía Eléctrica

- Subestaciones eléctricas inteligentes
- Ciberseguridad
- Trabajadores y accesos móviles (cuadrillas)

# Algunos casos de uso de espacios de trabajo híbrido asociados a Sector Público



## Government

- Centros de operaciones híbridos
- Plataformas híbridas de asistencia social
- Plataformas de experiencia ciudadana o ventanillas únicas



## Educación Pública

- Edificios más inteligentes y sostenibles
- Seguridad física y estado de las condiciones de los espacios



## Transporte

- Centros de manejo de tránsito
- Experiencia del pasajero y de los viajes



## Petróleo

- Colaboración industrial
- Trabajadores móviles seguros
- Optimización de procesos
- Ciberseguridad y protección ambiental



## Espacios Inteligentes

- La tecnología es el diferenciador
- Seguridad de la gente
- Salud en el interior
- Utilización del espacio (aglomeraciones)
- Espacios más intuitivos y agradables



## Salud Pública

- Fuerza de trabajo híbrida en la salud pública



## Energía Eléctrica

- Ciberseguridad
- Operadores remotos
- Accesos y cuadrillas móviles

# El Sector Público

¿Cómo atender las peculiaridades del sector?

¿Cómo acelerar la transición?

Entendamos al **Trabajo Híbrido** como una iniciativa de **Transformación Digital**

# Las 5 Capas de la Transformación Digital “al desnudo”

Seguridad

Gente



Describe la organización y los recursos humanos implicados en los procesos y las habilidades que deben tener éstos para generar una transformación

Procesos



Columna vertebral de una Arquitectura Empresarial, estableciendo relaciones entre responsables, indicadores, entradas, salidas y entidades productivas

Normatividad y Ley



Aspectos legales y normativos que rigen a la organización y que afectan las aspiraciones de la transformación en sus actos, procesos y actividades

Información



Exploita, habilita y cuantifica los procesos, generando inteligencia de negocio en múltiples dimensiones, a partir de los datos de la organización

Tecnología



Basamento necesario para soportar la transformación, utilizando plataformas y herramientas para optimizar, agilizar y dotar de inteligencia a procesos



# Propuesta de “Receta” para cocinar Trabajo Híbrido en Gobierno

## 1) Análisis de funciones

Evaluación de los puesto-función en la(s) dependencia(s)

## 2) Identificación de vinculaciones

Vinculaciones funcionales, operativas o inclusive culturales al espacio de trabajo tradicional

## 3) Priorización de casos

Identificación de puestos-función más susceptibles de adoptar un esquema de trabajo híbrido

## 4) Evaluación de normatividad y procesos

Revisión de la normatividad y marco jurídico que sanciona a los puestos-función de interés

## 5) Identificación de oportunidades

La imposibilidad de algunos puesto-función de ir a un esquema híbrido, puede radicar en oportunidades de digitalización que deben evaluarse

# Propuesta de “Receta” para cocinar Trabajo Híbrido en Gobierno (2)

## 6) Caso de Negocio

Cuantificación y calificación de los beneficios a los cuales puede accederse en un esquema de trabajo híbrido

## 7) Planteamiento de Parámetros

Selección de las variables y datos con los que se evaluará el impacto, desempeño, seguimiento del cambio organizacional

## 8) Diseño de la Arquitectura

Construir una arquitectura tecnológica de referencia que permita lograr el objetivo, pensando siempre en interoperabilidad, escalabilidad, seguridad e inclusión

## 9) Gestión del Cambio

Resulta fundamental comunicar a la comunidad las razones, motivadores, elementos y futuro de la iniciativa transformacional

## 10) Pensar grande, comenzar pequeño

Elegir grupos manejables para evaluar las hipótesis, lograr pequeños éxitos y avanzar en la adopción

# Caso de estudio de trabajo híbrido: Eso hacemos y así hemos trabajado siempre

“Cisco fue nombrado el lugar #1 para trabajar en México y en el mundo – otra vez!”

<https://blogs.cisco.com/wearecisco/cisco-worlds-best-workplace>

Consultant engineer

Mexico City, Mexico

“Not only is Cisco the #1 World’s Best Workplace, but they have made my home office one of the best places to work too!”



Customer success executive

Atlanta, Georgia, United States

“Joining a team that embraces all of my strengths and weaknesses gives me more energy...That is what being #1 World’s Best Workplace means to me.”



Software engineer

Chennai, India

“The shift for all employees to work from home this year was a breeze...Cisco encourages people work from anywhere.”



HR assistant

Tokyo, Japan

“At Cisco...It means that it truly is a great place to work...it takes all of us collaborating and learning from each other to innovate together.”



Project manager

Raleigh, North Carolina, United States

“It’s a place of pure creativity where employees are valued and appreciated...to be disruptors in changing the world.”



*Cisco habilita*

*Experiencias de trabajo híbrido simples,  
inteligentes y seguras, desde la oficina hasta  
la casa, desde el campo hasta los espacios  
públicos, y todo lo que se encuentre  
en medio.*



# Reflexiones Finales



