

CUANDO MEL TRABAJO ESTÁ EN CUALQUIER SITIO:

EL ROL DE LA GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA
EN LA FUERZA LABORAL DISTRIBUIDA



La fuerza de trabajo distribuida ha llegado.

La fuerza de trabajo distribuida hace referencia a las empresas con varios empleados que trabajan en diferentes lugares. Este término puede incluir oficinas remotas y modelos de trabajo híbrido. En este informe, nos enfocaremos en la fuerza laboral distribuida de la sede de la empresa y los equipos de la TI radicados en un sitio, con empleados en otros lugares, como el personal de almacén, los trabajadores de campo y aquellos que viajan a múltiples sitios para trabajar. Esto también incluye a empleados ubicados en tiendas minoristas y centros de distribución.

La noción de una fuerza laboral distribuida es el resultado directo de los avances en tecnología, el Internet de las cosas (IoT), el comercio electrónico, la necesidad de visibilidad de la cadena de suministro en tiempo real y el requisito de comunicaciones críticas en todo el panorama global.

A medida que las industrias se descentralizan y se alejan de las formas tradicionales de trabajo, crece la necesidad de innovaciones revolucionarias para complementar un ámbito de trabajo cada vez más amplio. Si un empleado ya no está radicado de manera permanente en una misma ubicación, ¿cómo afecta esto a su rol y requisitos tecnológicos?

A medida que crece la fuerza de trabajo distribuida, el ecosistema de dispositivos se vuelve complejo y las empresas necesitan depender de tecnología que administre de manera segura los dispositivos que ahora se encuentran en cualquier sitio.



Shash Anand, Estrategia de Productos de SVP

Arraigada en el desarrollo de Internet y catapultada por la pandemia, la tecnología está cambiando rápidamente y desempeña un papel importante para facilitar la forma en que trabajamos en todos los sectores. La proliferación de datos corporativos y personales a menudo requiere transparencia y protección confiable al mismo tiempo.

En todas las industrias, las fuerzas de trabajo distribuidas se basan en tecnologías innovadoras, seguras y móviles para generar eficiencia y mejorar la productividad. Sin embargo, los últimos años sin duda han acelerado la transformación.

El objetivo de este informe es determinar cómo se está impulsando, gestionando y optimizando esta transición a escala global en todos los sectores y tipos de dispositivos, desde teléfonos resistentes hasta computadoras móviles, lectores de códigos de barras, impresoras y aplicaciones.

Como resultado, este informe explorará:

- Cómo los profesionales de la TI han respondido al ritmo de cambio en la tecnología en todas las industrias y los sectores
- Los desafíos asociados con la gestión de una mayor flota de dispositivos en una fuerza laboral descentralizada
- Cómo el tamaño de las organizaciones impacta en la gestión de la infraestructura de la TI y los flujos de trabajo comerciales

CONTENIDO

Introducción

Metodología

**La fuerza laboral distribuida
está en cualquier sitio**

**Gestión de una huella
digital descentralizada**

**Las organizaciones más
grandes están a la vanguardia**

Conclusión

METODOLOGÍA

La investigación de SOTI se realizó en febrero de 2023 con 2500 profesionales de la TI que trabajan en empresas con más de 50 empleados en todo el mundo. Las 2500 entrevistas se dividieron en ocho mercados.



2500 ENTREVISTAS

Estas fueron: EE. UU. (500), Canadá (250), México (250), Reino Unido (500), Alemania (250), Francia (250), Suecia (250) y Australia (250). Los resultados destacaron las tendencias globales y están organizados por estos mercados individuales al tiempo que hacen referencias cruzadas a las empresas por tamaño y sector.





52 %

de las organizaciones han aumentado sus presupuestos de TI durante el último año, mientras que solo **el 18 %** dijo que el presupuesto se redujo, a pesar de los desafíos económicos



45 %

de los equipos de TI han crecido, mientras que solo **el 15 %** disminuyó

La combinación de tipos de dispositivos, como teléfonos resistentes, computadoras móviles, lectores de códigos de barras, etc., que se utilizan en las organizaciones ha aumentado en un **38 %**. La cantidad total de dispositivos utilizados ha crecido **un 37 %**

El trabajo descentralizado ha transformado a los equipos de la TI al cambiar el lugar donde trabajan y la tecnología implementada para ayudarlos a rastrear, administrar y solucionar problemas. La cantidad de dispositivos administrados, los presupuestos y los recursos de la TI influyen en la forma en que estos equipos colaboran y en su capacidad para habilitar a los trabajadores en todas los sitios.

Este cambio general crea la necesidad de nuevas tecnologías para simplificar la fuerza laboral distribuida:

70 %

(NETO)

de los profesionales de la TI confirmaron haber visto uno o más aumentos relacionados con los dispositivos en el último año, como la cantidad de dispositivos personales y de la empresa utilizados dentro de la organización.

62 %

(NETO)

de las empresas han promulgado cambios en cuanto al uso de dispositivos personales, incluida la flexibilidad de las aplicaciones y herramientas utilizadas.

96 %

(NETO)

de los equipos de TI administran al menos un tipo de dispositivo (smartphones, impresoras, software de instalación local, dispositivos resistentes, aplicaciones de software como servicio [SaaS]) internamente en lugar de subcontratar.

¿Cómo difiere este cambio entre sectores y regiones? ¿Cómo se administran los dispositivos agregados recientemente? ¿Cómo podemos saber dónde están, qué datos contienen y cómo se utilizan?

**LA FUERZA
LABORAL
DISTRIBUIDA
ESTÁ EN
CUALQUIER SITIO**



Al observar las tendencias tecnológicas por región y sector, vemos una mayor actividad en las siguientes áreas:



Adopción de dispositivos



Mejora del flujo de trabajo y aplicaciones



Automatización para reemplazar procesos manuales

Todavía hay mucho espacio para mejorar.

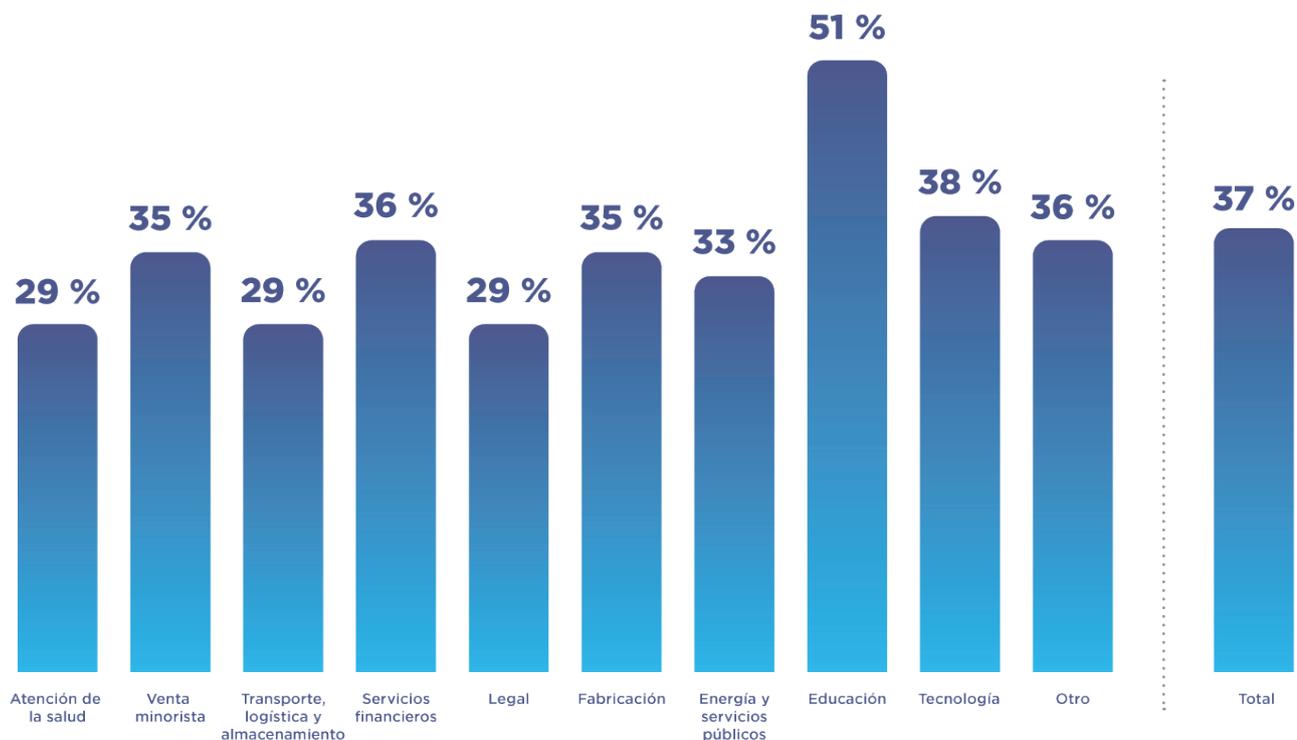
Esto sugiere que no todas las organizaciones se han alineado sobre cómo implementar de manera efectiva las nuevas tecnologías en las diferentes ubicaciones. Adquirir los recursos, las personas y los presupuestos necesarios para financiar y ejecutar adecuadamente esta transformación es un desafío.



Adopción de dispositivos

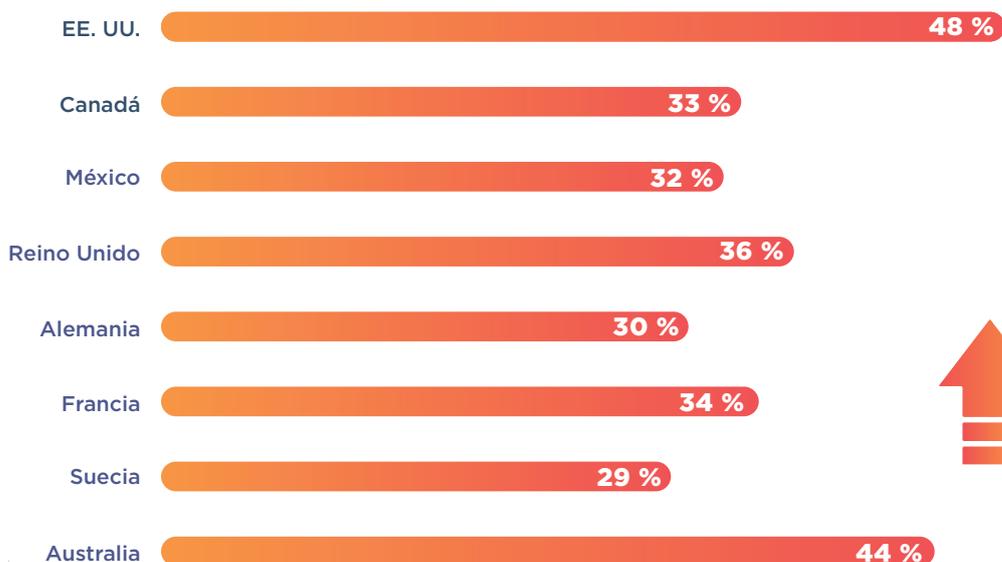
La cantidad de dispositivos en las organizaciones ha aumentado durante el último año:

Por sector:



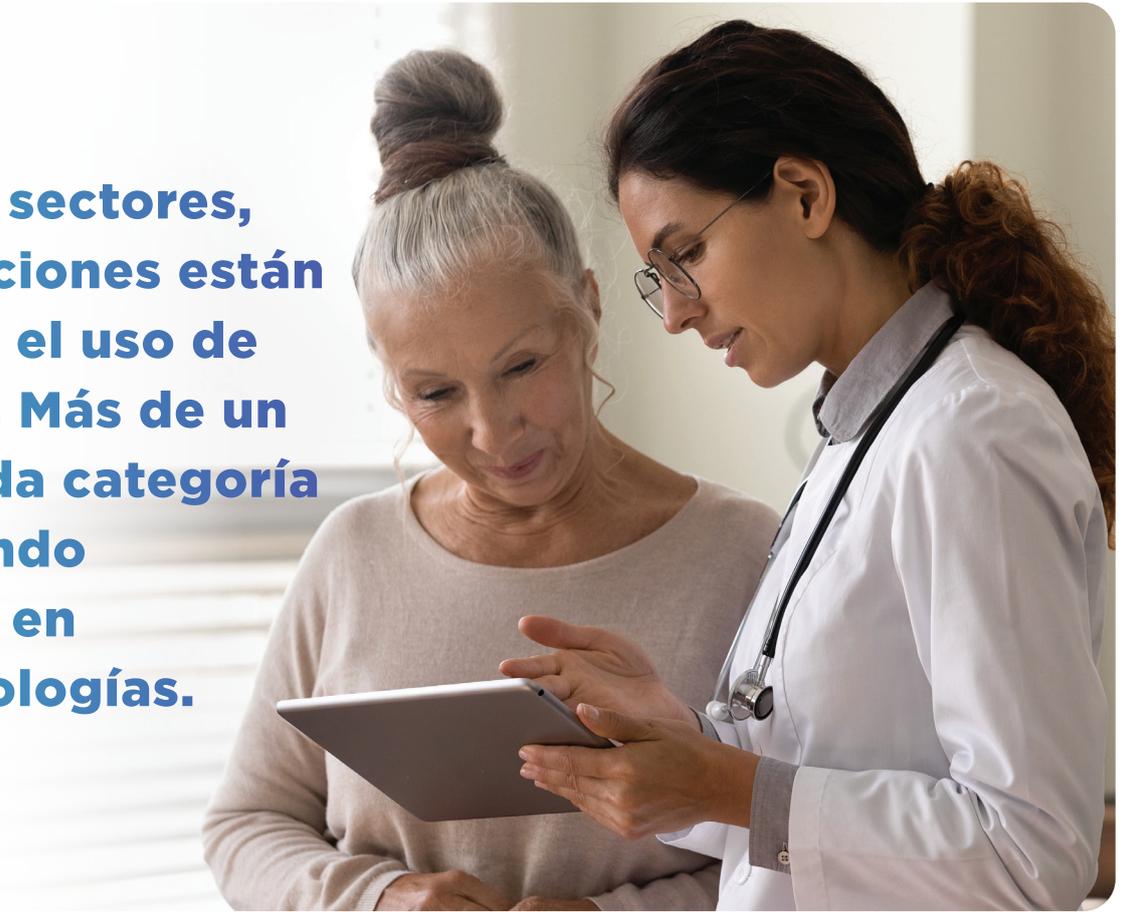
Por país:

Como se ve a continuación, EE. UU., Australia y el Reino Unido tienen el mayor aumento en la adopción de dispositivos nuevos.



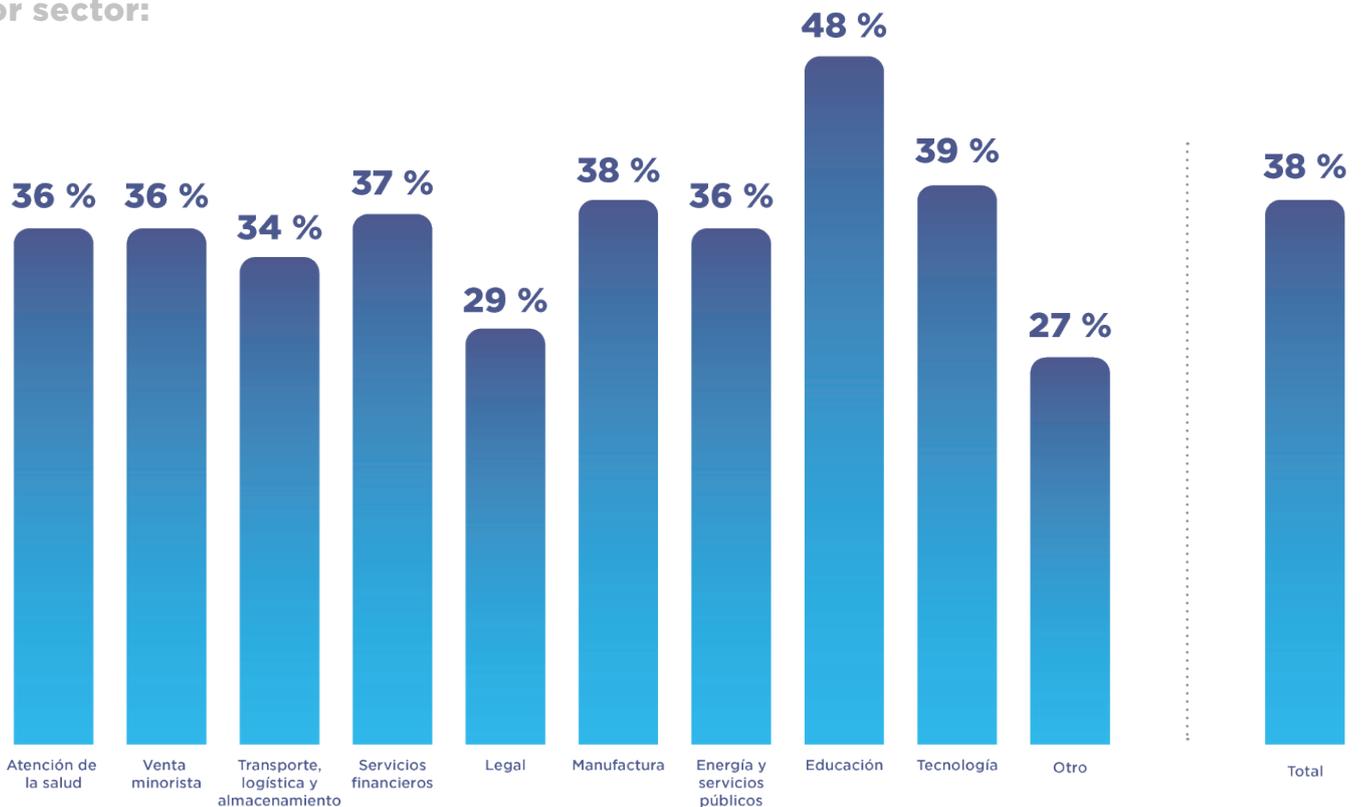
 **37 %**
TOTAL

En todos los sectores, las organizaciones están aumentando el uso de dispositivos. Más de un tercio de cada categoría está invirtiendo activamente en nuevas tecnologías.



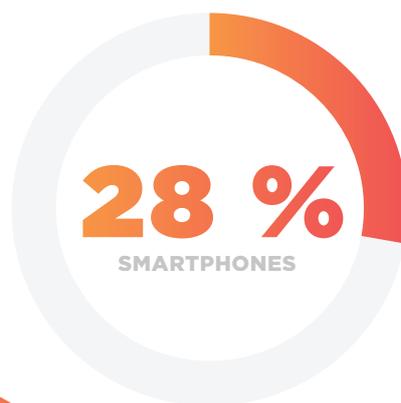
La diversidad de dispositivos (smartphones, escáneres, dispositivos resistentes, aplicaciones SaaS) en las organizaciones aumentó durante el último año:

Por sector:

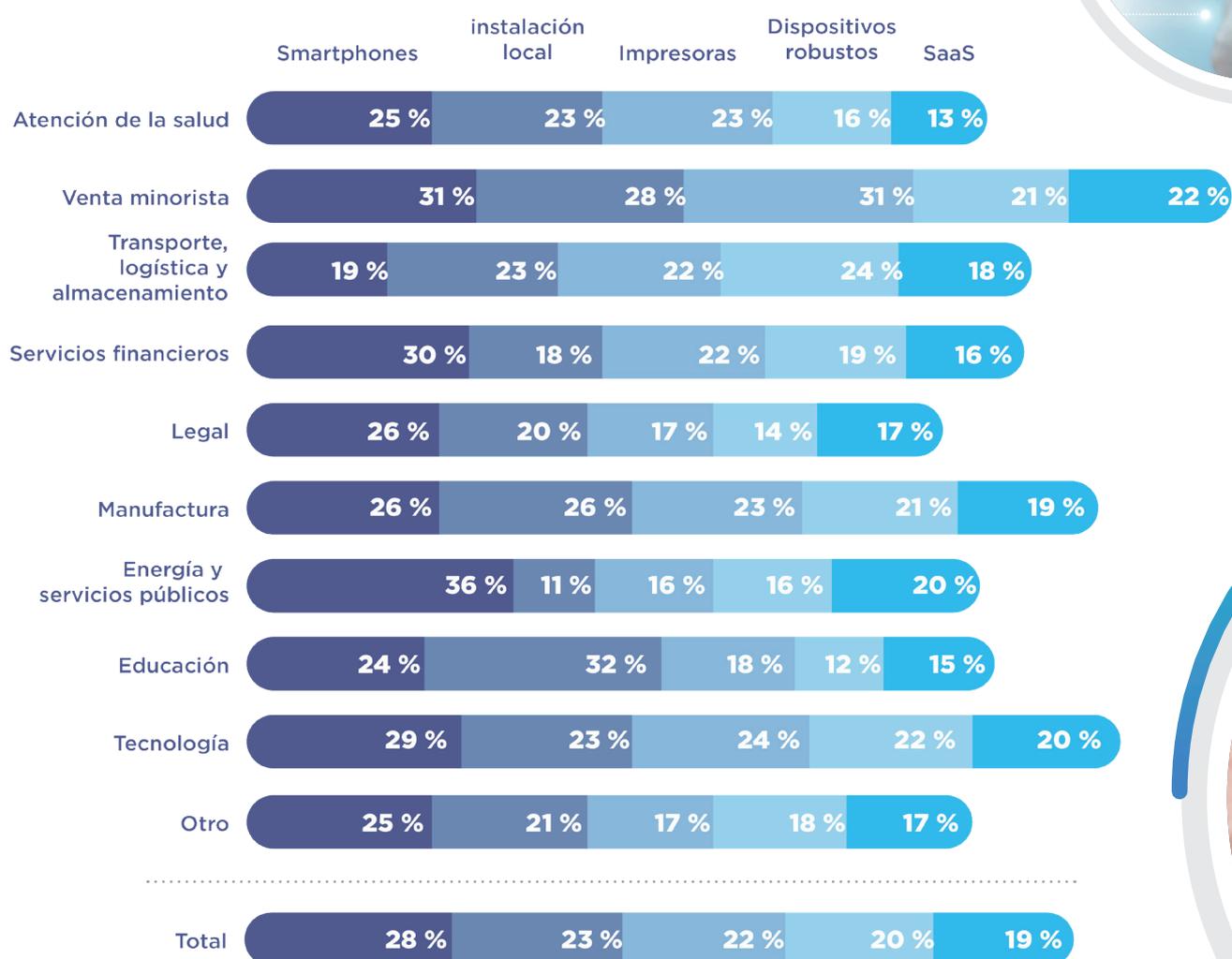


Mejora del flujo de trabajo y aplicaciones

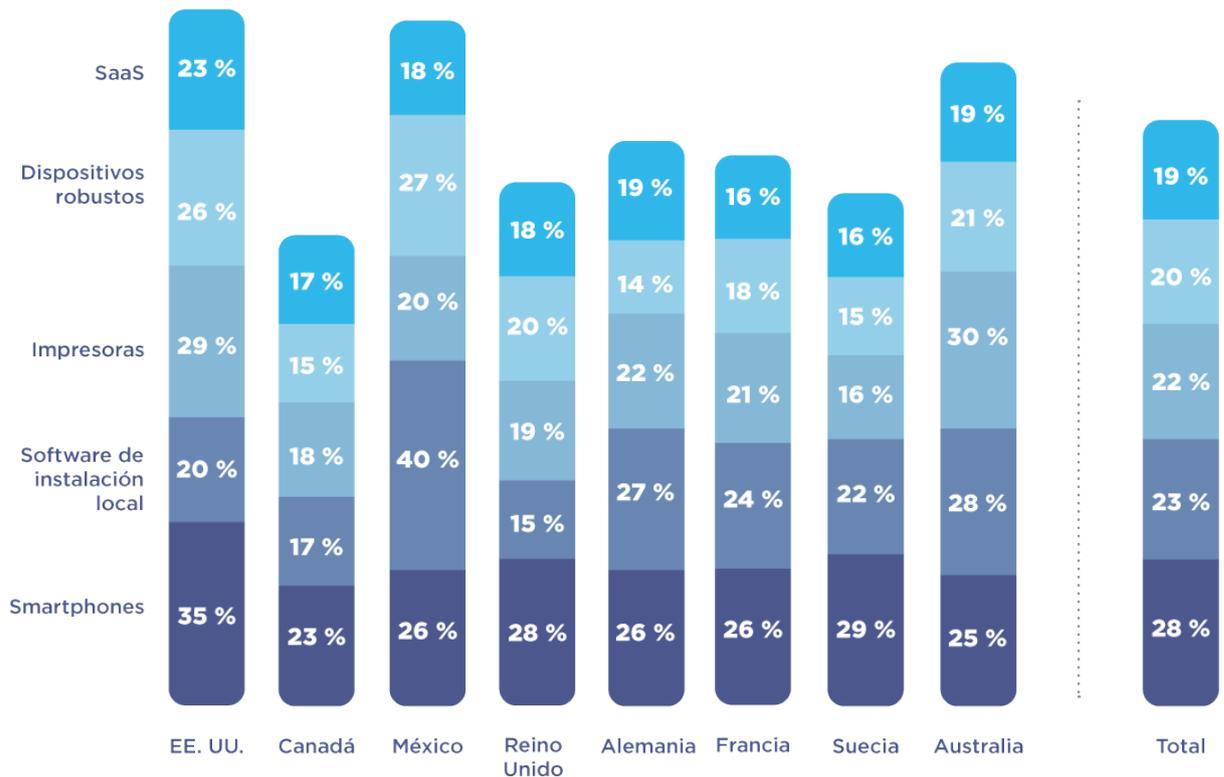
Las aplicaciones personalizadas son la nueva norma a medida que las organizaciones buscan formas innovadoras de administrar los flujos de trabajo y los empleados contratados. Los smartphones fueron el dispositivo más común que se administraron de manera interna durante el último año con un 28 %, en comparación con las aplicaciones SaaS que solo el 19 % de las empresas administran internamente.



Por sector:



Por país:



En comparación con el año pasado, la gestión interna de dispositivos resistentes en el sector de transporte, logística y almacenamiento es ahora del 24 % y ha aumentado más que en cualquier otro sector.

Desde un punto de vista regional, EE. UU. y Australia fueron quienes provocaron el mayor aumento en la gestión interna de aplicaciones, lo que corresponde a enfoques similares al aumento del uso de dispositivos.



Los procesos manuales aún existen

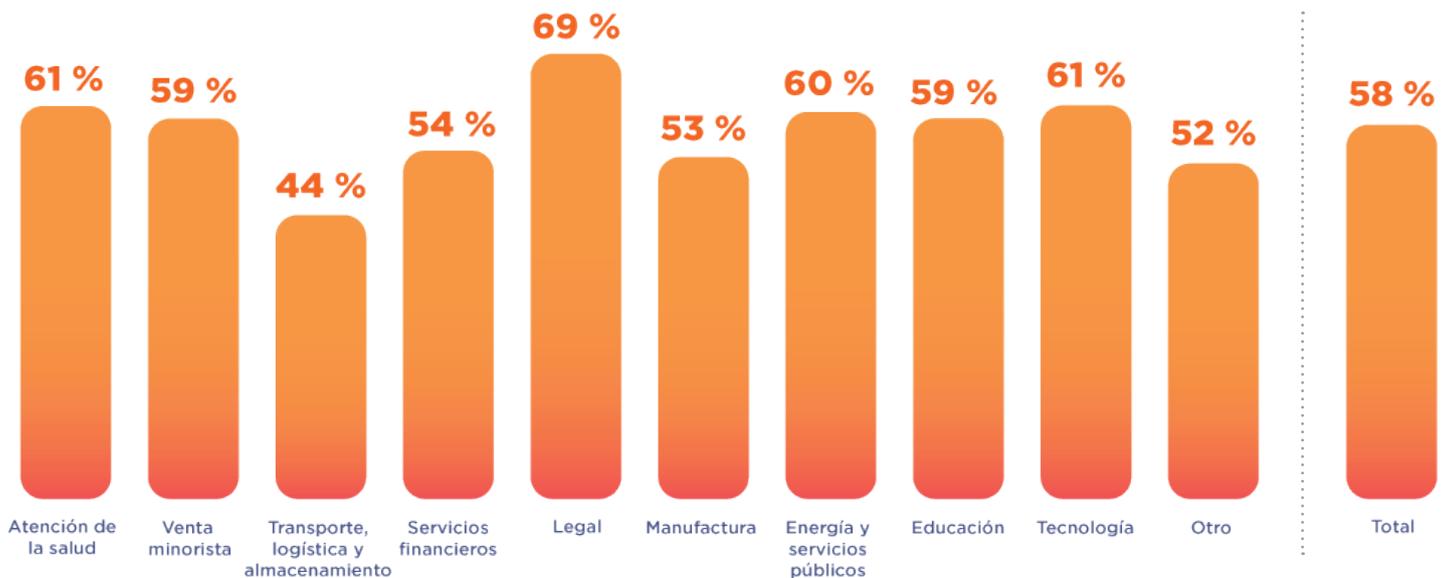
58 %
A NIVEL MUNDIAL

La investigación muestra que **el 58 %** de los sectores que se detallan a continuación gestionan los dispositivos de manera manual.

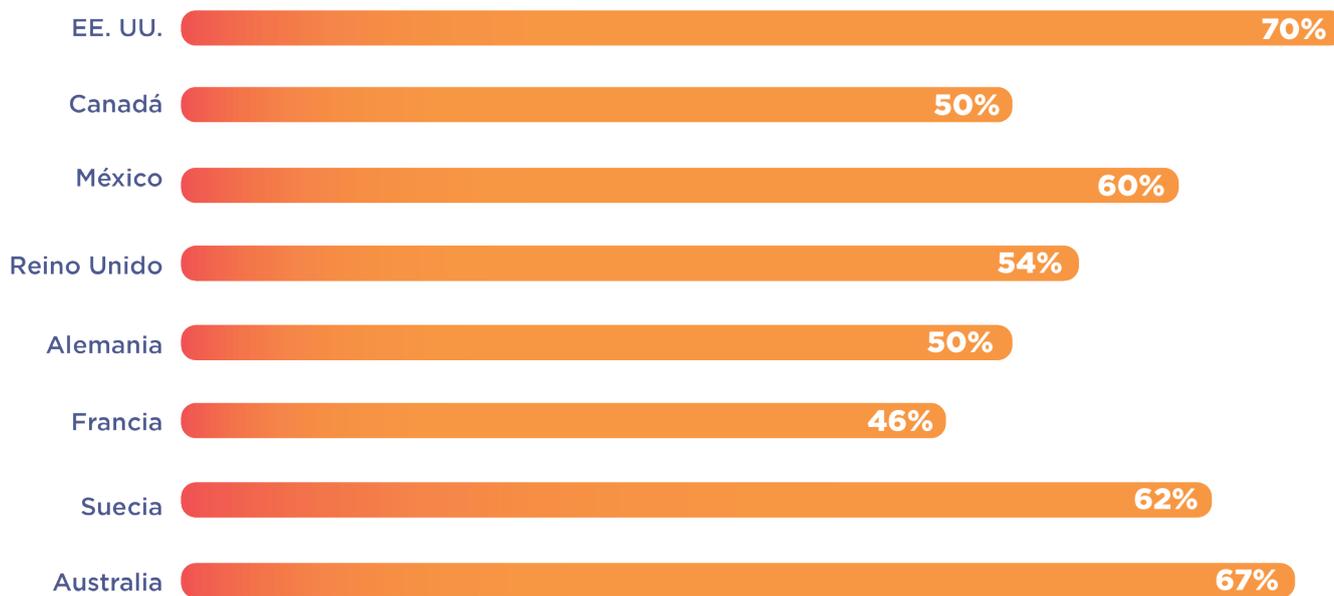


Porcentaje de flujos de trabajo que se gestionan manualmente.

Por sector:



Por país:



TOTAL

58 % Gestionado manualmente

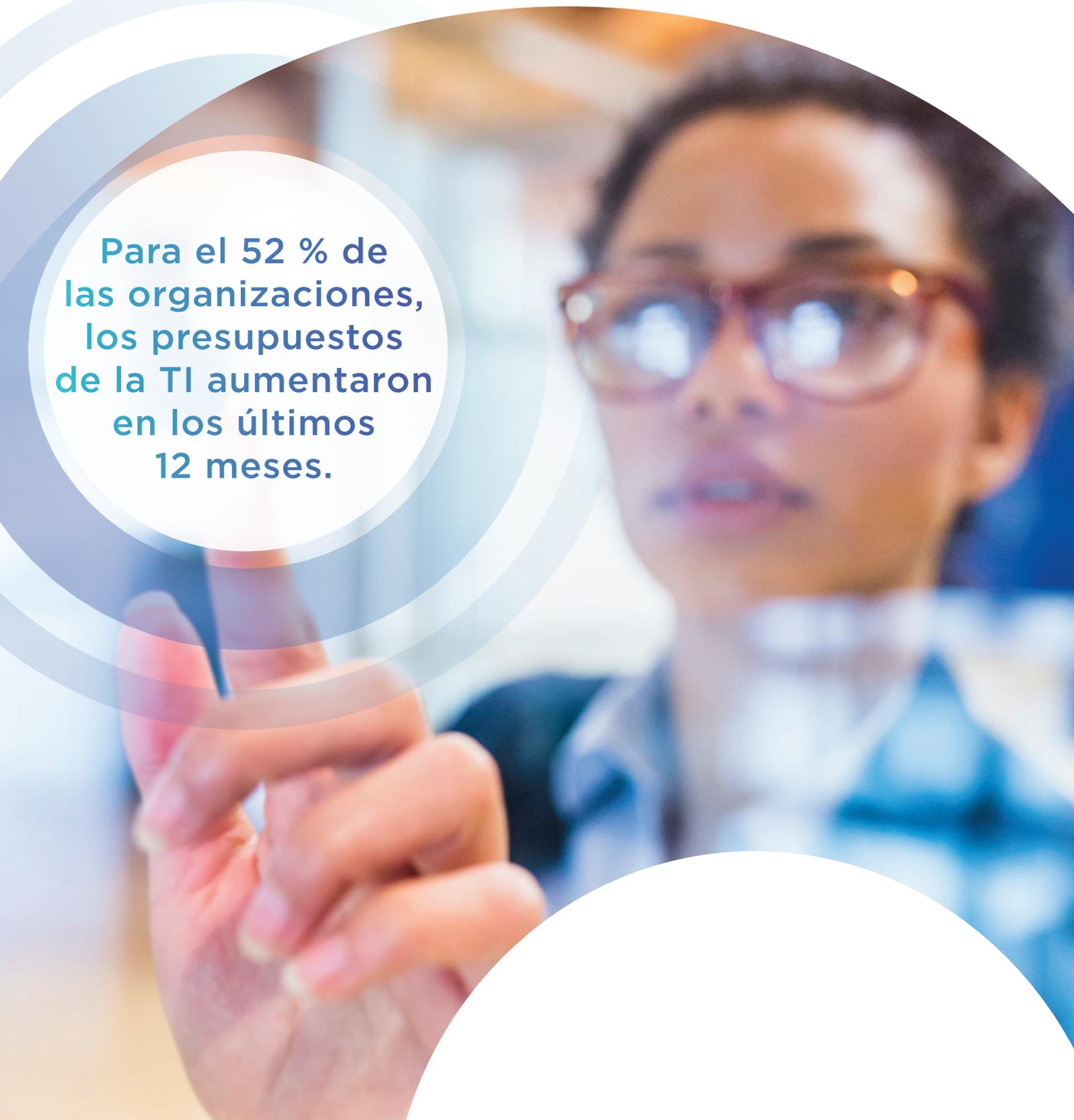
Los procesos basados en papel siguen prevaleciendo para las empresas. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones han adoptado una combinación de procesos digitales y en papel.

Los procesos basados en papel aún se utilizan con frecuencia en las grandes empresas del mundo. De hecho, el 31 % de todos los flujos de trabajo manuales durante el último año se realizaron en papel. Mientras tanto, el 44 % se gestiona a través de correos electrónicos, lo que confirma que una cantidad considerable de organizaciones aún realizan negocios a través de métodos no digitalizados y poco seguros.

Esto es especialmente preocupante en el sector de la salud, donde es probable que la información sean datos de pacientes y el 47 % de los flujos de trabajo de la empresa aún se gestionan de forma manual por correo electrónico. Este sector también está detrás de las industrias de tiendas minoristas y de transporte, logística y almacenamiento, donde la adopción de procesos digitales está impulsada por las demandas de los consumidores.

GESTIÓN DE UNA HUELLA DIGITAL DESCENTRALIZADA

Para el 52 % de las organizaciones, los presupuestos de la TI aumentaron en los últimos 12 meses.

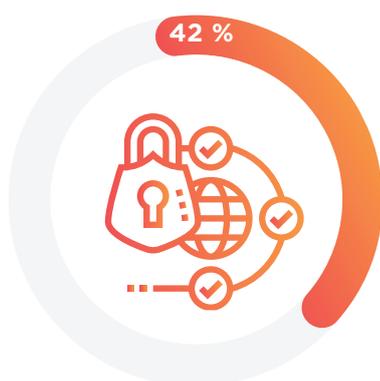


Casi el 80 % de las organizaciones ahora gestionan al menos una tecnología que no gestionaron durante el año anterior. Para el 45 % de las empresas, la cantidad de personas que ahora trabaja en los equipos de TI ha aumentado. Hay dos preguntas clave para considerar con respecto a la adopción de la infraestructura de TI y cómo se gestiona:

- **¿Hacia dónde se dirigen los fondos para respaldar a los empleados?**
- **¿Se invierte el dinero sabiamente?**

Para responder estas preguntas, descubrimos tres áreas clave en las que las organizaciones se han visto afectadas significativamente por la fuerza laboral dispersa: la seguridad, el desarrollo de infraestructura y las operaciones diarias.

Seguridad



El aumento del gasto en seguridad de la tecnología móvil fue más probable en Francia y Australia (ambos 38 %) y Alemania (37 %), mientras que menos probable en México (27 %).

No es ningún secreto que las organizaciones han tenido dificultades para hacer frente a la velocidad del cambio. La transformación digital acelerada junto con una variedad cada vez mayor de dispositivos crea una oportunidad perfecta para los piratas informáticos. Una fuerza laboral distribuida proporciona una huella tecnológica más amplia y más fragmentada para quebrantar y aprovechar. Sin embargo, mientras algunos sectores demográficos aislados se elevan por encima del promedio

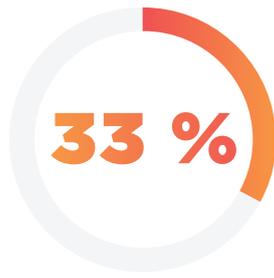
(por ejemplo, el 46 % ha aumentado las inversiones en seguridad móvil en el sector de la educación), un enfoque modesto sobre la protección de la red es constante en todas las industrias y regiones. Dado que más de 100 millones de cuentas de correo electrónico se jaquearon solo entre julio y septiembre de 2022 e infracciones de alto perfil siguen ocurriendo, mejorar la infraestructura y la seguridad de los dispositivos debe ser una prioridad.

Desarrollo de infraestructura

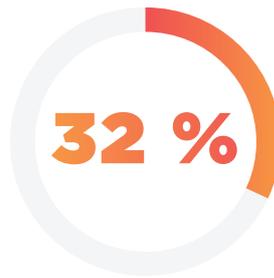
A medida que la fuerza laboral se expande, también lo hace la infraestructura tecnológica que necesita una empresa.



ha migrado a la nube



ha invertido en software y aplicaciones nuevos



ha aumentado el uso de aplicaciones dentro de la organización



ha aumentado la cantidad de sistemas operativos implementados

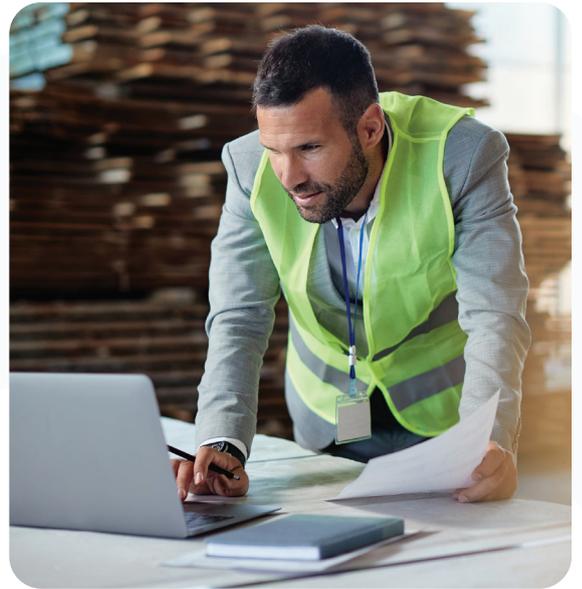
79 % gestionan al menos una tecnología de la información que no gestionaban anteriormente hace un año.



Con el intercambio y la conectividad de datos, y comunicaciones fáciles a través de las fronteras y dispositivos, el acceso sin problemas a los datos, el rendimiento y la visibilidad de los dispositivos, en conjunto con la coherencia entre todos los dispositivos y sistemas operativos, son cruciales. Las aplicaciones y espacios compartidos nuevos en la nube abren oportunidades vitales para los trabajadores a medida que entran y salen de las fuentes de información centralizadas a través de sus dispositivos. La infraestructura se está ampliando y hay lugar para inversiones en migraciones a la nube, software nuevo y sistemas nuevos.

Operaciones diarias

Los departamentos de TI gestionan equipos más grandes y dispares, aplicaciones nuevas y más dispositivos. Si bien el énfasis en la gestión de dispositivos en relación con el soporte remoto y el monitoreo de dispositivos es importante, para una futura organización avanzada, el centro de atención también debe estar en mejorar las áreas de operaciones que pueden automatizarse para así mejorar los flujos de trabajo.



54 %

puede proporcionar soporte de voz, texto o video a los trabajadores remotos a través de sus posibilidades digitales actuales

31 %

han sido impactadas por la automatización de los procesos de la empresa

30 %

han adoptado tecnologías móviles

60 %

pueden realizar específicamente este seguimiento y gestión de forma remota

74 %

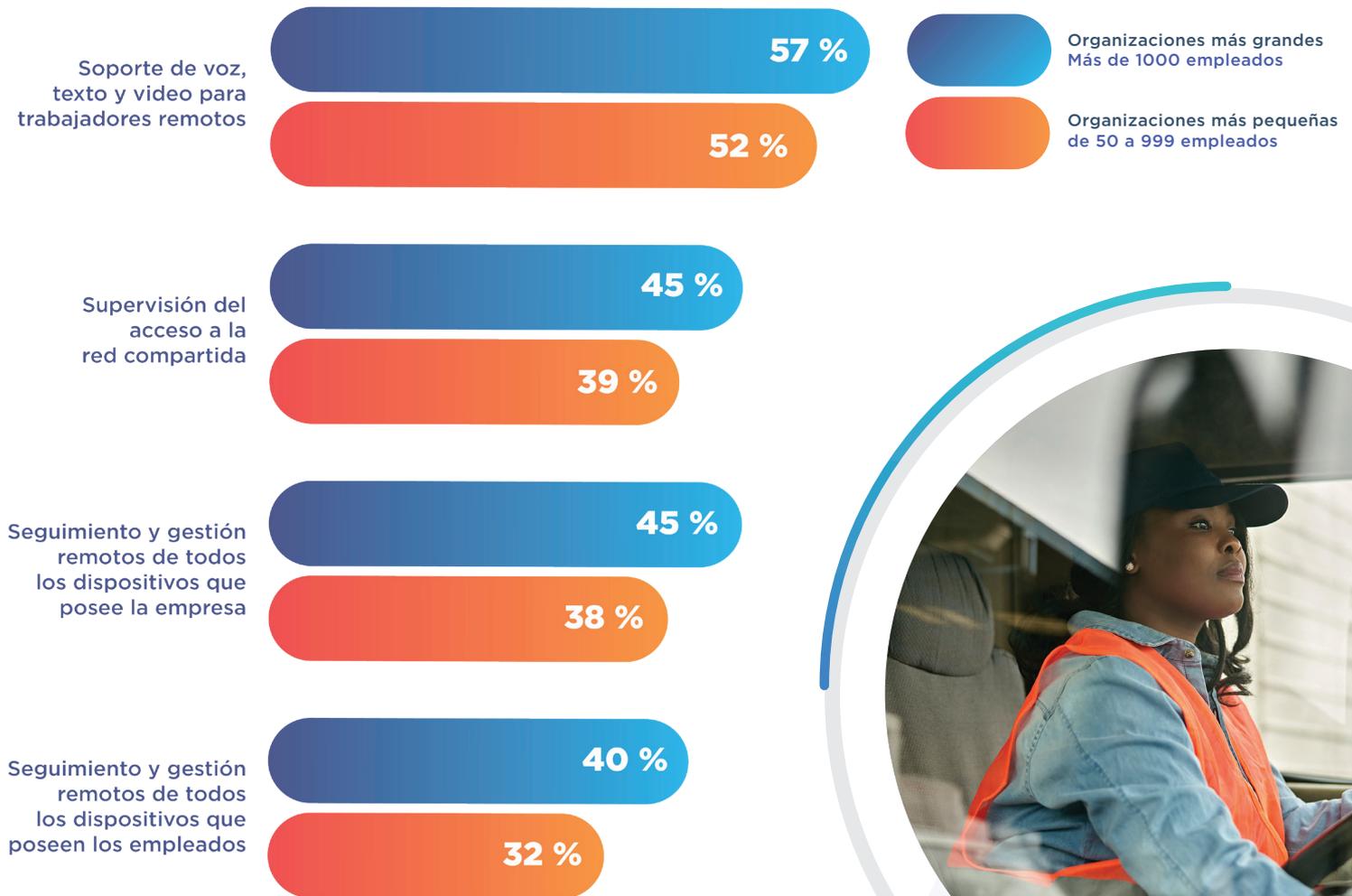
manifiestan que ahora pueden hacer seguimiento de los dispositivos en las instalaciones o de forma remota

LAS ORGANIZACIONES MÁS GRANDES ESTÁN A LA VANGUARDIA



El enfoque proactivo de las organizaciones más grandes (más de 1000 empleados) fue claro: el 71 % administraba los flujos de trabajo de la empresa a través de aplicaciones personalizadas. En comparación, solo el 63 % de las empresas más pequeñas (de 50 a 999 empleados) lo hizo. De hecho, el 34 % de las organizaciones más pequeñas tenían más probabilidades de gestionar manualmente los flujos de trabajo en papel en comparación con el 26 % de las organizaciones más grandes.

Las organizaciones más grandes han logrado mayores avances durante el último año en áreas de soporte, monitoreo y seguimiento digital, pero aún hay oportunidades para avances en la infraestructura de la TI.



A pesar de ser más flexibles, las empresas más pequeñas están menos equipadas para respaldar y gestionar una fuerza laboral distribuida en comparación con las organizaciones más grandes.

Los datos apuntan a ineficiencias, falta de sostenibilidad, disminución del rendimiento, reducción de la lealtad de los empleados y clientes y, quizás lo más importante, falta de seguridad.



Del trabajo distribuido al éxito empresarial distribuido: a través de la transformación digital.

Los resultados explorados en este informe apuntan a una transición global que ocurre entre las organizaciones más distribuidas de todos los tamaños en los sectores encuestados. Si bien algunos países y sectores han sido más proactivos en cuanto a facilitar una fuerza laboral distribuida, también se debe tener en cuenta que algunos se embarcarán desde puntos de partida más beneficiosos que otros.

Los gerentes de la TI y sus organizaciones deben priorizar garantizar que las redes dispersas se monitoreen, protejan, estén en cumplimiento y sean colaborativas y respaldadas. Los beneficios van mucho más allá del progreso en la transformación digital.

Estos beneficios incluyen: atracción, retención e incorporación de empleados; gestión eficiente de oficinas e instalaciones; operaciones más sostenibles y de bajas emisiones debido a las capacidades de solución de problemas a distancia; una fuerza de trabajo productiva; y una mejor propuesta a los clientes como resultado de todo lo anterior.

Invertir en dispositivos que promuevan operaciones, soporte y gestión mejorados para una fuerza laboral recientemente distribuida en corto plazo puede desencadenar un efecto de bola de nieve que, en última instancia, conduce al éxito y la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

La infraestructura tecnológica en la que las organizaciones deben confiar ahora requiere inversión en todas las áreas de innovación digital. Ya sea para facilitar el acceso, el intercambio y la conectividad de datos entre regiones, o para permitir una comunicación fluida a través de fronteras y sitios, se necesitan nuevos dispositivos para mantener un rendimiento de la empresa sólido en una huella empresarial menos rígida y más extendida. La visibilidad óptima y la máxima seguridad de los datos y la información que se maneja son cruciales.

Se debe alentar la urgencia en torno a estas inversiones si están respaldadas por una estrategia con visión al futuro. En el futuro, esperamos ver una mayor confianza en la inteligencia operativa y de diagnóstico para ayudar a las empresas a comprender mejor dónde se colocarán sus dispositivos y su impacto. Al crear un entorno en el que puedan prosperar los nuevos dispositivos, también aumentará el ROI de estas inversiones.

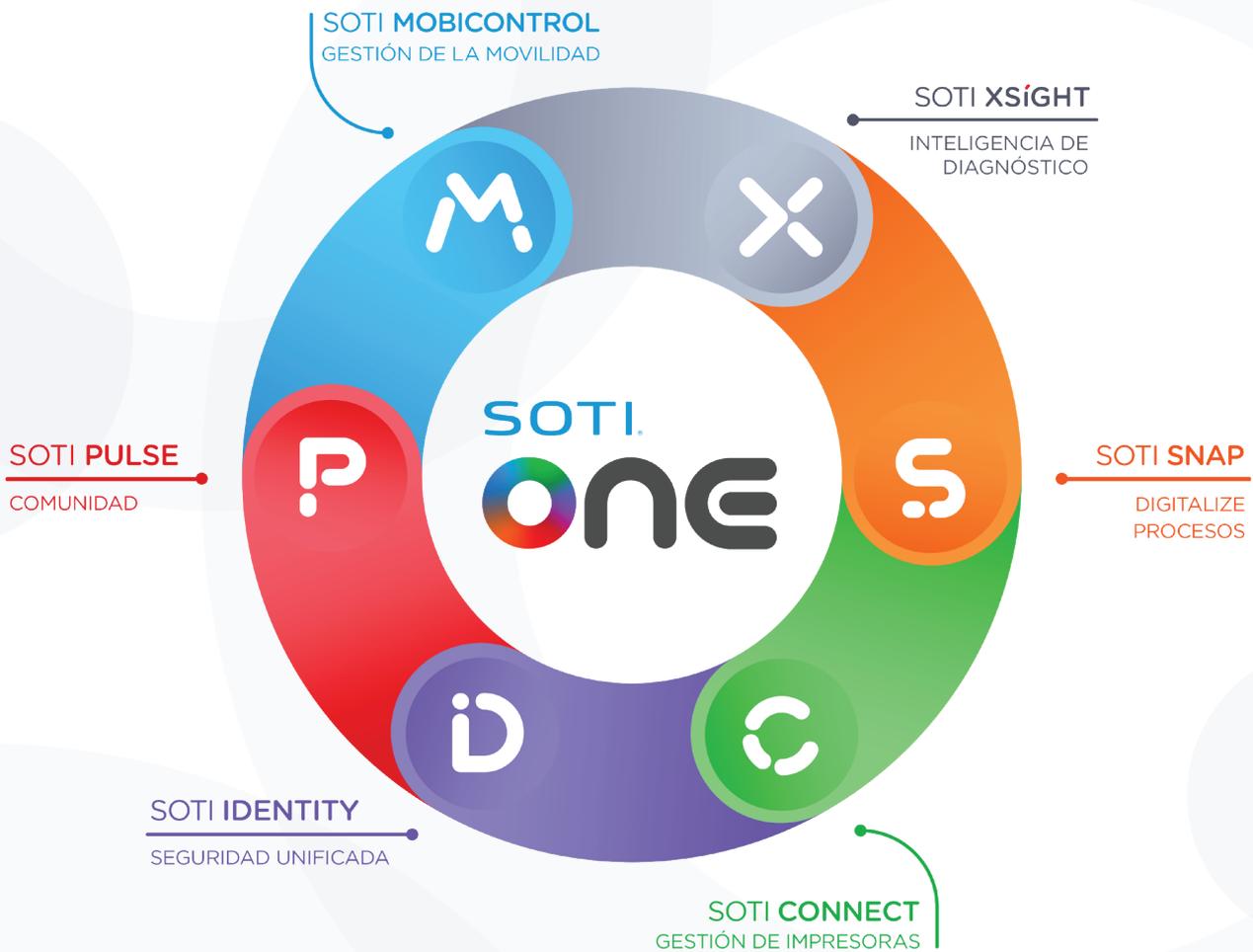
Con el ritmo actual de cambio, garantizar el futuro es tan crucial como siempre en todas las regiones y sectores. Las organizaciones han comenzado a comprender la fuerza laboral distribuida en evolución y la tecnología necesaria para gestionarla, pero cuando se trata del volumen y la diversidad de dispositivos que asegurarán la máxima productividad y satisfacción laboral, es un proceso que apenas comienza.

ACERCA DE SOTI

SOTI es un líder reconocido en la creación de soluciones innovadoras que reducen el costo y la complejidad de la movilidad crítica para las empresas y la IoT. Miles de empresas en todo el mundo confían en nosotros para proteger, gestionar y respaldar sus operaciones móviles.

En estas dos décadas de éxito de la empresa, hemos forjado sólidas asociaciones con los principales proveedores de plataformas móviles y fabricantes de dispositivos. Estas relaciones nos brindan una visión incomparable de las nuevas tendencias tecnológicas y de la industria antes de que surjan.

Como innovador experimentado, SOTI tiene una visión clara, un enfoque puntual y un compromiso con la I+D, que la han convertido en la empresa líder del mercado en la prestación de nuevas y emocionantes soluciones de movilidad empresarial. SOTI ofrece posibilidades infinitas de movilidad a las empresas.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN:

Para obtener más información sobre cómo SOTI puede apoyar a su negocio para el éxito, **haga clic aquí.**

Para obtener más información sobre la plataforma SOTI ONE, haga clic aquí.

Para saber cómo SOTI puede ayudarlo con sus inversiones móviles, póngase en contacto hoy en **sales@soti.net.**

SOTI es una comprobada empresa innovadora y líder de la industria en la simplificación de la movilidad empresarial y las soluciones de IoT por hacerlas más inteligentes, más rápidas y más confiables. SOTI ofrece posibilidades infinitas de movilidad a las empresas de todo el mundo.

soti.es

© 2023, SOTI Inc. Todos los derechos reservados. Todos los nombres de productos y empresas son marcas comerciales™ o marcas registradas* de sus respectivos propietarios. El uso de estas marcas comerciales no implica ninguna asociación con SOTI ni aprobación por parte del titular de la marca comercial. Ofertas sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso. SOTI se reserva el derecho de modificar productos, servicios o precios en cualquier momento. La información se proporciona "TAL CUAL" sin ninguna garantía. Los productos y los servicios se rigen por los términos y las condiciones aplicables.