



## INFORME DE CONCLUSIONES DE ESG RESEARCH

# Cómo dotan las organizaciones a los empleados de las herramientas que necesitan e impulsan los resultados empresariales con tecnología líder para el trabajo digital

Por Adam DeMattia, director ejecutivo del departamento de Investigación personalizada y Mark Bowker, analista ejecutivo de ESG

Septiembre de 2022

Este informe de conclusiones de ESG Research se ha realizado por encargo de Dell Technologies, Inc. en colaboración con Intel y Microsoft y se distribuye conforme a la licencia de TechTarget, Inc.



## Contenido

Introducción.....	3
Fases de madurez del espacio de trabajo digital .....	5
Los principios del modelo de madurez tecnológica del entorno de trabajo digital de ESG .....	5
Lo que consiguen las organizaciones con un modelo líder de tecnología para el trabajo digital .....	6
Los líderes capacitan a sus usuarios para que rindan al máximo en su trabajo .....	8
Un entorno con tecnología líder para el trabajo digital proporciona un rendimiento considerable de los sistemas de TI .....	10
Un entorno de tecnología líder para el trabajo digital mitiga las peores frustraciones de los usuarios .....	12
Un entorno de tecnología líder para el trabajo digital ayuda a las organizaciones a ganar la carrera de la contratación de profesionales .....	15
Contar con un entorno de tecnología líder para el trabajo digital mejora drásticamente los resultados empresariales .....	16
Los Líderes incrementan su cuota de mercado con mayor frecuencia .....	16
Los Líderes innovan más que la competencia.....	17
El rendimiento de los ingresos actuales y futuros de los Líderes supera al de sus homólogos .....	18
De la correlación hasta la causalidad .....	19
Aprender de los Líderes.....	20
Cómo pueden ayudar Dell Technologies, Microsoft e Intel.....	21
Apéndice I: Metodología del estudio y datos demográficos de los encuestados .....	23
Apéndice II: Criterios para evaluar el grado de madurez tecnológico del modelo de trabajo digital de las organizaciones .....	26

## Introducción

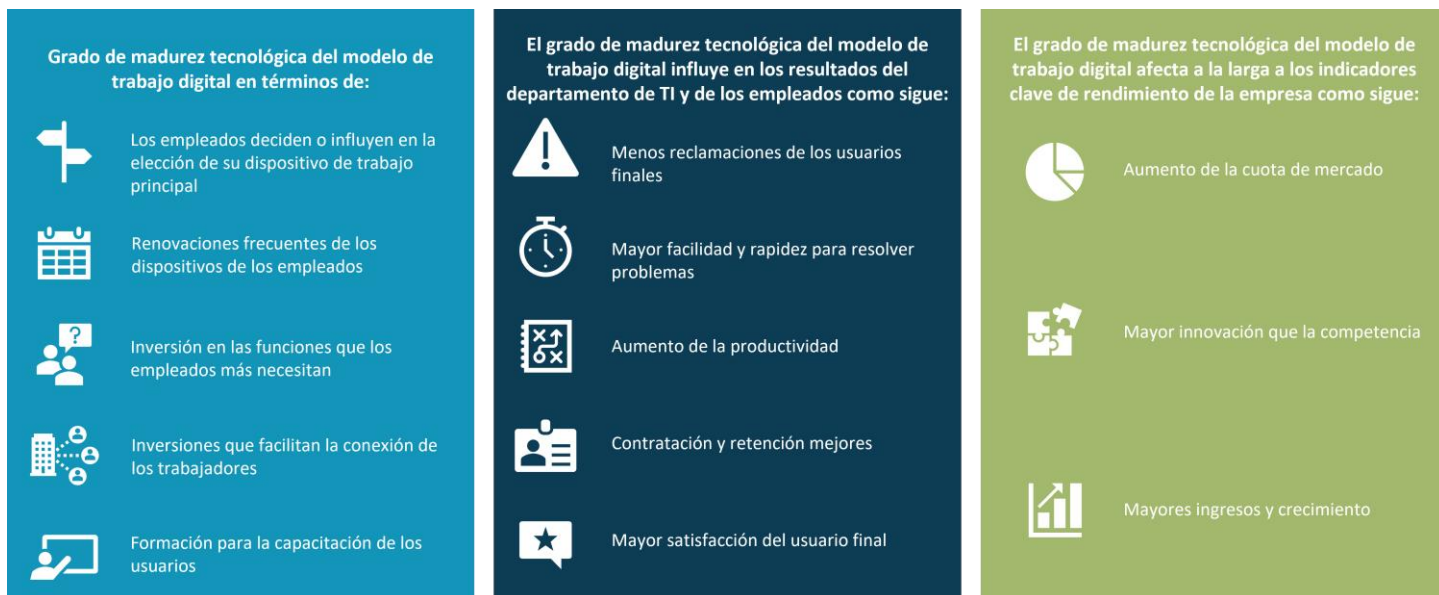
Todas las organizaciones han tenido que acelerar sus estrategias de trabajo digital para sobrevivir a las alteraciones globales. Sin embargo, el cambio se ha convertido en una constante, al igual que la necesidad de optimizar de forma continuada la productividad de los equipos en las organizaciones, las cuales deben seguir centrándose en ofrecer una experiencia de usuario moderna a los empleados, ya sea adaptándose a sus preferencias de trabajo actuales y futuras, garantizando una estrategia para tener una fuerza laboral flexible que se adapte a los cambios futuros o intentando diferenciarse para captar más clientes y profesionales que la competencia.

En este mundo extremadamente distribuido, el futuro pertenece a aquellos capaces de innovar y que dispongan de las herramientas necesarias para adaptarse y prosperar allí donde surjan nuevas oportunidades. El trabajo ya no está vinculado a una ubicación, ya que los modelos híbridos y sencillos ha pasado de ser un lujo a ser algo esencial para mantener la actividad empresarial y ahora es la nueva normalidad que esperaban los trabajadores. Los empleados deben sentirse seguros y mantener su productividad cuando teletrabajen. Ofrecer una experiencia de usuario moderna es esencial para poder innovar y colaborar sin restricciones, y que su organización pueda dar el siguiente paso en innovación.

Pese a que estos hechos parezcan evidentes, los estrategias necesitan, a menudo, apoyo a la hora de establecer el caso de negocios para nuevas iniciativas de trabajo digital. El objetivo de este informe de investigación es ofrecer la ayuda necesaria mediante la cuantificación de las diferencias en el rendimiento de las operaciones de TI, la participación de los empleados y los resultados empresariales que se correlacionan con los distintos niveles de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital. Este estudio demuestra que los procesos, las tecnologías y las inversiones que realizan las organizaciones influyen en todas estas métricas.

El estudio también se puede utilizar como guía que describe las medidas que pueden emprender las organizaciones para mejorar su nivel de madurez y, por lo tanto, sus resultados. La figura 1 refleja la relación entre la tecnología de trabajo digital, los mejores resultados de TI, la experiencia mejorada del usuario final y, finalmente, el informe examina cómo alcanzan el éxito las empresas.

## Figura 1. Relación entre el grado de madurez tecnológica del modelo digital y los resultados validados en esta investigación



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

En una encuesta principal de ESG se ha medido y validado la relación entre el modelo tecnológico del trabajo digital de una organización y los resultados que obtiene. Para ello se encuestó a 750 responsables de la toma de decisiones estratégicas para la experiencia de los empleados de los departamentos de TI y RR. HH., y a 2000 expertos en conocimiento sobre la forma de trabajar en sus empresas. La encuesta cuantitativa se complementó posteriormente a través de 8 entrevistas detalladas. En este informe se intercalan citas de las mismas para equilibrar nuestro análisis cuantitativo (si desea obtener más información, consulte *Apéndice I: Metodología del estudio y datos demográficos* de los encuestados).

Entre los aspectos clave del modelo tecnológico para el trabajo digital que se estudia en el informe, se incluyen la elección<sup>1</sup> de dispositivos y la influencia del usuario, la frecuencia de la actualización de los dispositivos y los niveles de inversión, las prácticas de formación para empleados y las inversiones que han realizado las organizaciones para lograr una colaboración óptima y al alcance de todos independientemente de donde se encuentren los empleados. En este informe, se detallan los criterios de segmentación que empleó ESG para agrupar a las organizaciones en cuatro grupos (Líderes, Mayoría pionera, Mayoría posterior y Seguidores), y también se analizan las diferencias específicas en tecnología y rendimiento de la empresa entre las categorías. Por ejemplo, los Líderes:

- Emplean a trabajadores 6,2 veces más proclives a pensar que el trabajo digital les permite crear e innovar.
- Emplean a trabajadores 5,9 veces más proclives a pensar que sus herramientas digitales les permiten rendir al máximo en su trabajo.
- Tienen cuatro veces más probabilidades de registrar un 5 % menos de incidencias por dispositivos con prestaciones mediocres y experimentan una reducción del 20 % en el número global de incidencias relacionadas con dispositivos.
- Tienen 9,7 veces más probabilidades de registrar que normalmente resuelven incidencias relacionadas con dispositivos en menos de 1 hora y logran un tiempo medio de resolución de problemas (MTTR) de aproximadamente un 21 % inferior.

<sup>1</sup>Dell Technologies recomienda Windows 11 Pro para empresas.

- Son 3,2 veces más proclives a notificar que la calidad de los modelos de trabajo digital que ofrecen es regularmente un factor que influye en las decisiones de los candidatos de aceptar ofertas de empleo.
- Son 4,6 veces más proclives a notificar haber superado sus objetivos de ingresos en más de un 10 % en el último año fiscal y esperan que su organización aumente sus ingresos a un ritmo 2,6 veces superior que el de sus homólogos.

## Fases de madurez del espacio de trabajo digital

ESG se basó en 10 preguntas de la encuesta para dividir y comparar a las organizaciones en función de la madurez de su entorno de trabajo digital. En función de las respuestas a estas preguntas, las organizaciones encuestadas pueden obtener entre 0 y 100 puntos de madurez. Las organizaciones Líderes son aquellas que obtuvieron 85 o más puntos de madurez, las organizaciones dentro de la categoría de Mayoría pionera obtuvieron 71 y 84 puntos, las organizaciones que se consideran en el grupo de Mayoría posterior obtuvieron entre 51 y 70 puntos, y los Seguidores obtuvieron 50 puntos o menos.

## Los principios del modelo de madurez tecnológica del entorno de trabajo digital de ESG

- **Empleados capaces de decidir o influir en la elección de su dispositivo de trabajo:** ¿quién sabe lo que necesita un empleado para ser productivo e innovador mejor que el propio empleado? Por este motivo, ESG preguntó a los encuestados el grado de influencia y capacidad de decisión de los empleados a la hora de elegir sus dispositivos de trabajo principales. Las organizaciones con un modelo único para todas las necesidades obtienen menos puntos de madurez y las que ofrecen flexibilidad en la elección de dispositivos son las que más puntos obtienen.

“Limitar la elección de dispositivos afecta sin lugar a dudas a la productividad. No puede esperar que los empleados hagan bien su trabajo si no les proporciona las herramientas adecuada para ello”.

Director, tecnología informática, oficina de transporte público (3750 empleados)
- **Actualizaciones frecuentes de los dispositivos de los empleados:** los proveedores de tecnología optimizan constantemente la calidad de los dispositivos, bien mejorando las especificaciones (capacidad de procesamiento, RAM, etc.) o adaptando las ofertas a los cambios en los requisitos de los usuarios, ya sea con hardware (por ejemplo, altavoces, micrófonos y cámaras web de mejor calidad para responder mejor al trabajo híbrido) o software (por ejemplo, sistemas operativos más recientes y eficaces). Las organizaciones que dependen de dispositivos antiguos no disfrutan de estas mejoras y obtienen menos puntos de madurez, y aquellas que actualizan su parque informático suelen ser las que más puntos obtienen.
- **Inversión en las funciones que más necesitan los empleados:** muchas veces, los empleados estiman que el dispositivo que tienen no es el que necesitan. En estos casos, solicitarán actualizaciones o periféricos para tener mejores herramientas. De manera similar, algunas características de los dispositivos adquieren mayor relevancia dada la gran importancia del trabajo híbrido, como son un tamaño pequeño y peso más ligero, y capacidad de conexión 5G. Las organizaciones que invierten en actualizaciones y dispositivos que satisfagan las necesidades híbridas obtienen más puntos de madurez; las que no lo hacen, obtienen menos.

“Los modelos de trabajo híbrido han llegado para quedarse. No veo que eso vaya a cambiar en absoluto”.

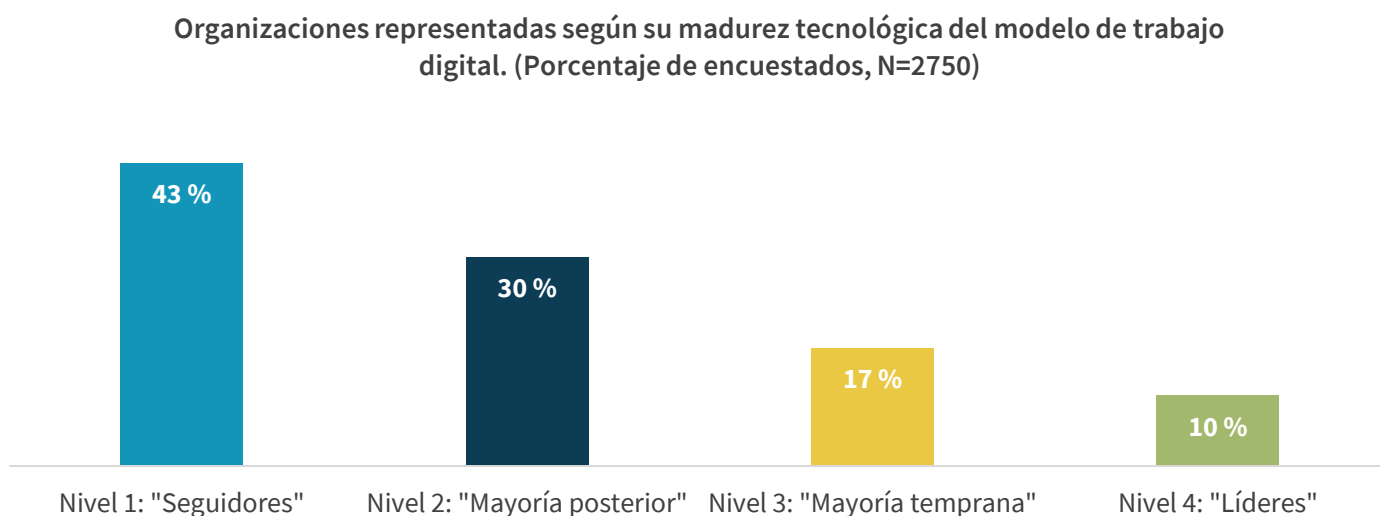
Director de personal, empresa de fabricación (más de 3000 empleados)
- **Inversiones que facilitan la conexión de los trabajadores:** aparte de los dispositivos, los empleados de las organizaciones están más distribuidos geográficamente que nunca antes. Invertir en tecnología para salas de

reuniones que permita una colaboración equitativa, independientemente de si los empleados están en persona o asisten de forma remota es fundamental. Las organizaciones que realizan inversiones mayores obtienen más puntos de madurez y las que no obtienen menos.

- **Capacitación de los usuarios:** la mejor tecnología del mundo es inservible si los usuarios no entiende cómo la puede utilizar. Por este motivo, las organizaciones deben adoptar un enfoque de materiales de formación frecuente o a la carta para garantizar que los usuarios puedan aprovechar las herramientas que les proporcionan. Con un plan de formación frecuente para usuarios, las organizaciones obtienen más puntos de madurez. Si la formación no es frecuente o, lo que es peor, no hay una estrategia de formación y capacitación coherente, las organizaciones obtendrán menos puntos de madurez.

El desglose de las organizaciones representadas en el informe queda reflejado en la Figura 2. Consulte *Apéndice II: Criterios para evaluar el grado de madurez tecnológico* del modelo de trabajo digital de las organizaciones para obtener más detalles.

**Figura 2. Estado actual del grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital**



*Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.*

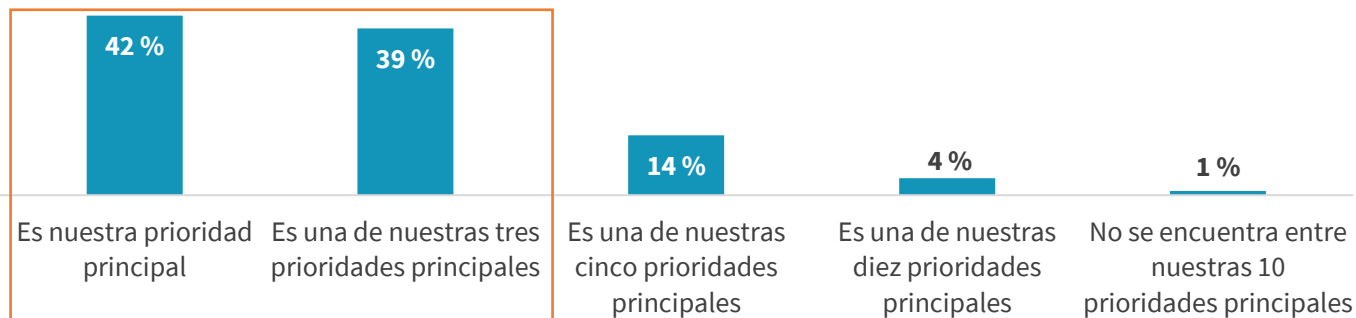
## Lo que consiguen las organizaciones con un modelo líder de tecnología para el trabajo digital

¿Por qué es importante establecer un enfoque de madurez para la tecnología de trabajo digital? En pocas palabras, el estudio de ESG mostró que los Líderes consiguen mejores resultados que sus homólogos con un grado de madurez inferior.

Y según nuestro estudio, las organizaciones, independientemente del punto en el que se encuentren actualmente, saben que mejorar la experiencia de trabajo digital es importante. Cuando se pidió a los encuestados que clasificaran la importancia que confiere su organización a mejorar el lugar de trabajo digital en comparación con el resto de sus prioridades tecnológicas, el 81 % de los responsables de la toma de decisiones informó que estaba entre las tres prioridades principales de su organización (consulte Figura 3).

**Figura 3. Todos reconocen la importancia de mejorar los modelos de trabajo digital**

**En comparación con otras prioridades tecnológicas en el roadmap de su organización para los próximos 12 meses, ¿qué importancia tiene mejorar la experiencia de los empleados en el lugar de trabajo digital? (Porcentaje de encuestados, N=750)**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

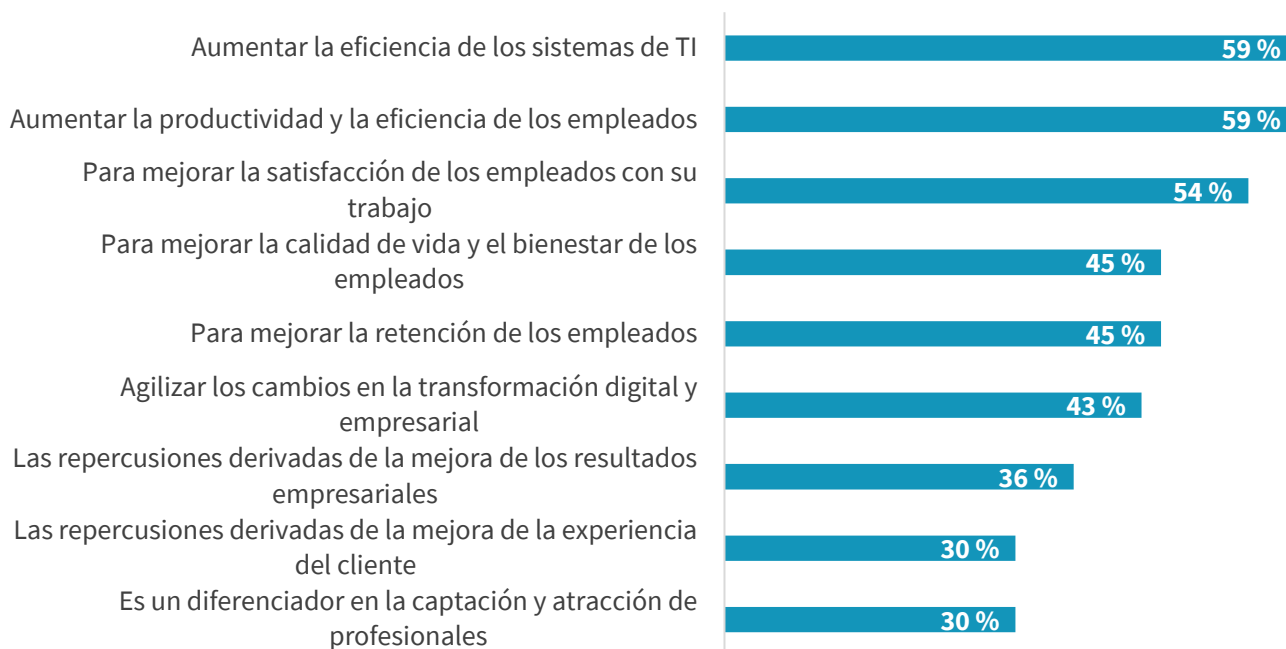
En cuanto a los motivos por los que las organizaciones se centran en modelos de trabajo digital mejorados, las respuestas son multifactoriales. En los primeros puestos de la lista está mejorar la eficiencia de los sistemas de TI y la productividad de los empleados (un 59 % cada uno), pero una porción importante de los encuestados señala la satisfacción de los empleados (54 %), el bienestar (45 %) y la retención (45 %) como factores catalizadores. Dados los resultados de este estudio, es posible que los encuestados subestimen la conexión entre los modelos de trabajo digital con la contratación de empleados (mencionada con menor frecuencia, por el 30 % de los encuestados) y el impacto derivado en los resultados empresariales (señalado por el 36 % de los encuestados, consulte Figura 4).

**“La mayor dificultad [de desarrollar una estrategia uniforme] es conseguir que todos los equipos funcionales interactúen y trabajen al unísono. Para que esto suceda, es necesario contar con un equipo ejecutivo eficaz”.**

Director ejecutivo de RR. HH., organización de servicios de salud (50 000 empleados)

**Figura 4. Estado actual del grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital**

**¿Qué factor es el que más impulsa la prioridad de desarrollar y mejorar la experiencia de los empleados en el lugar de trabajo digital de su organización? (Porcentaje de encuestados, N=741; se aceptan múltiples respuestas)**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

### Los líderes capacitan a sus usuarios para que rindan al máximo en su trabajo

La capacitación del usuario es un término muy amplio que engloba muchas consideraciones, pero el común denominador, que se valora en este estudio, es su vínculo directo con la productividad. Bien se evalúe si los usuarios disponen de las herramientas necesarias para colaborar con sus compañeros de manera eficaz, si trabajan cómo y dónde desean, si son creativos e innovadores, y si las herramientas que usan son seguras y pueden acceder a ellas, el común denominador es si “su organización le ofrece lo que necesita para ser productivo”.

ESG preguntó a los usuarios finales y a los expertos en conocimiento que participaron en la encuesta si consideraban que su organización les ofrece las herramientas y los dispositivos adecuados en cada una de estas dimensiones. Los que trabajan en organizaciones Líderes están mucho más predispuestos a mostrar su firme acuerdo en que su organización sí que lo hace. En particular, los empleados de los Líderes fueron:

- 6,2 veces más proclives a apreciar que gracias al tipo de trabajo digital son capaces de crear e innovar (el 81 % frente al 13 % en el grupo de Seguidores).
- 5,9 veces más proclives a afirmar que pueden trabajar como desean (82 % frente al 14 % de los Seguidores).
- 5,9 veces más proclives a percibir que las empresas han ofrecido la tecnología necesaria para que los clientes estén satisfechos (un 82 % frente a un 14 % de los Seguidores).



- 5,9 veces más proclives a creer que sus herramientas digitales les permiten rendir al máximo en su trabajo (83 % frente al 14 % de los Seguidores).
- 5,3 veces más proclives a acordar que su productividad es fiable y resiliente (el 74 % frente al 14 % de los Seguidores).
- 4,4 veces más proclives a percibir que pueden colaborar eficazmente con sus compañeros de todo el mundo (un 79 % frente a un 18 % de los Seguidores).
- 4,3 veces más proclives a sentirse protegidos sin que las medidas de seguridad entorpezcan su trabajo (73 % frente a 17 % de los Seguidores; consulte Figura 5).

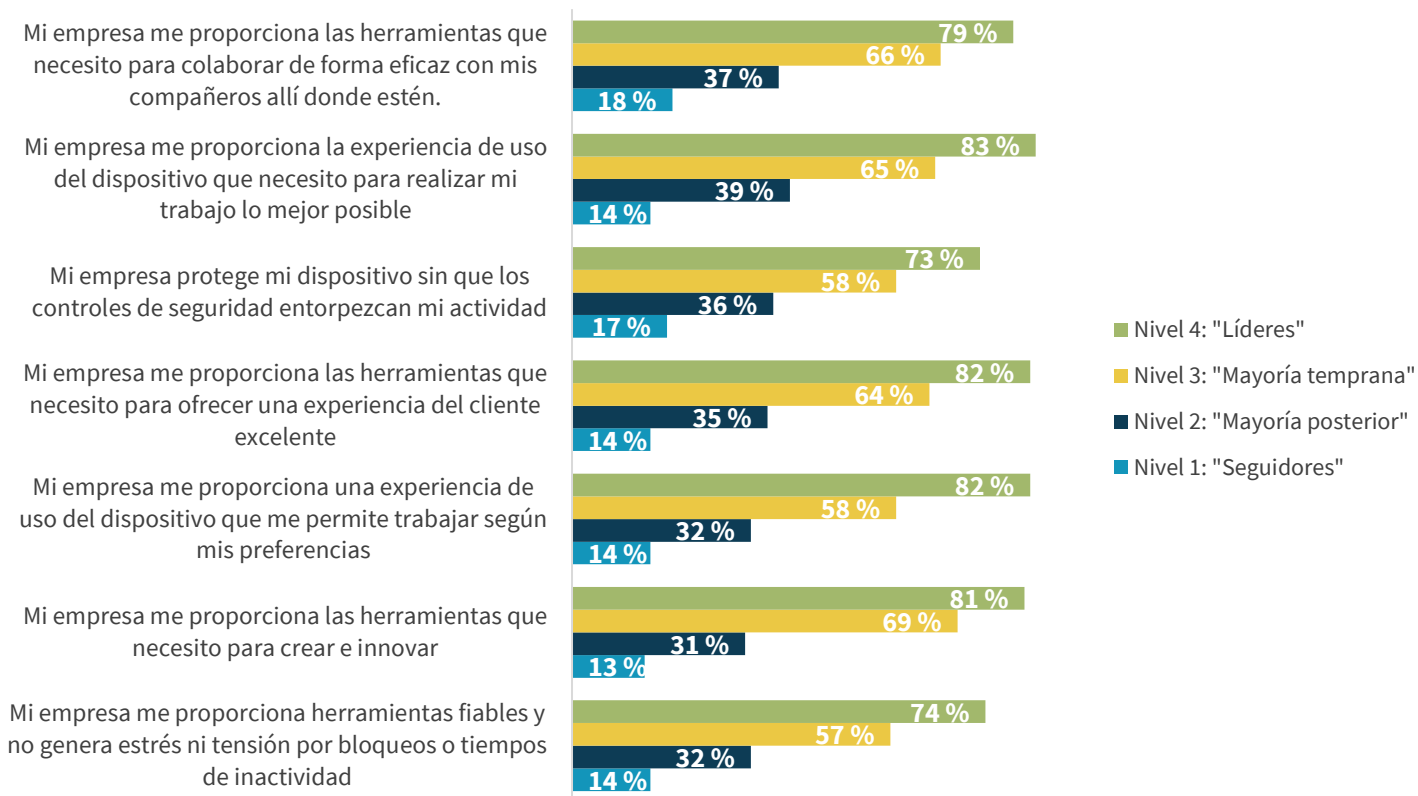
Para recabar la opinión de los responsables de la toma de decisiones, ESG planteó una pregunta similar a los responsables del departamento de TI y de RR. HH. encargados de impulsar las estrategias de la experiencia de los empleados. En este sentido, los encuestados de las organizaciones del grupo de los Líderes consideraron que su organización está haciendo lo correcto para dotar a los empleados de las herramientas que necesitan. Son:

- 3,3 veces más proclives a percibir que la organización proporciona a los empleados herramientas fiables que no les generan estrés o tensión debido a interrupciones o tiempo de inactividad (72 % frente al 22 % de los Seguidores).
- 4,1 veces más proclives a indicar que brindan a los empleados una experiencia con los dispositivos que les permiten trabajar según sus preferencias (un 82 % frente a un 20 % de los Seguidores).
- 3,2 veces más proclives a estar de acuerdo en que protegen a los empleados sin que los controles de seguridad interfieran en la actividad (el 77 % frente al 24 % de los Seguidores).
- 3,1 veces más proclives a percibir que la organización brinda a los empleados las herramientas que necesitan para mostrar su lado más creativo e innovador (el 72 % frente al 23 % de los Seguidores).
- 3,1 veces más proclives a percibir que brindan a los empleados las herramientas que necesitan para ofrecer una experiencia del cliente extraordinaria (el 78 % frente al 25 % de los Seguidores).
- 2,8 veces más proclives a señalar que ofrecen a sus empleados el tipo de dispositivo que necesitan para rendir al máximo en su trabajo (80 % frente al 29 % de los Seguidores).
- 2,7 veces más proclives a percibir que brindan a los empleados las herramientas que necesitan para colaborar eficazmente con sus compañeros allí donde estén (el 82 % frente al 30 % de los Seguidores).

La correlación de las respuestas al comparar las de los usuarios finales con las de los responsables de la experiencia de los empleados valida la aplicabilidad del modelo de madurez de ESG. Ya se encuesta a usuarios o responsables de la toma de decisiones, si la organización a la que pertenece confiere importancia a la elección de dispositivos, las actualizaciones, las inversiones inteligentes en el campo de la colaboración y los dispositivos inteligentes, así como a la formación de los empleados, el estudio muestra que el efecto en la capacitación de los empleados será significativo.

**Figura 5. ¿Le ofrece su organización las herramientas necesarias de capacitación? (desde la perspectiva del usuario final)**

Clasifique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones en relación con las experiencias con los dispositivos en su organización. (Porcentaje de los encuestados que están "totalmente de acuerdo")



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

### Un entorno con tecnología líder para el trabajo digital proporciona un rendimiento considerable de los sistemas de TI

Como ya se ha indicado, se espera que dedicarse a la optimización de la experiencia del trabajo digital de los empleados impulse la eficiencia del entorno de TI. De nuevo, el estudio de ESG valida esta conexión.

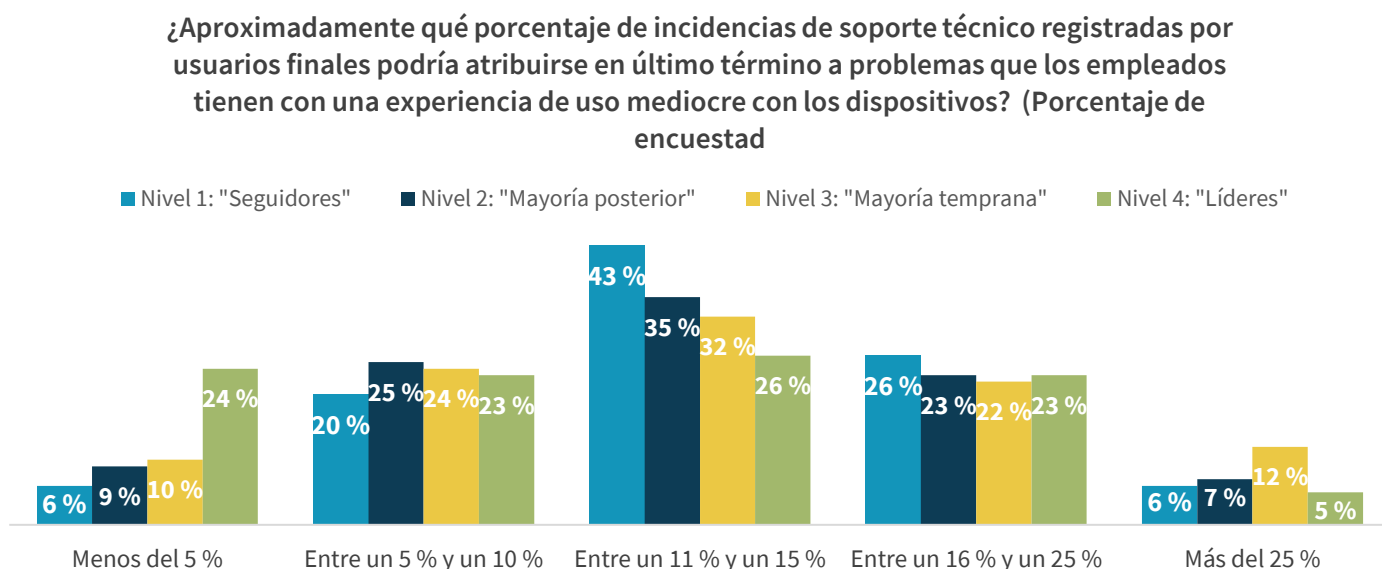
“Las necesidades de nuestros equipos varían enormemente. El hardware y el software que los respalda deben ser lo suficientemente flexibles como para proporcionar a cada uno de los trabajadores aquello que necesiten, incluso si esto genera complejidad desde la perspectiva del departamento de TI”.

La hipótesis es que los dispositivos más nuevos, con más funciones y más modernos darán menos problemas a los usuarios. Para validar esa hipótesis, ESG preguntó a los responsables de la toma de decisiones de TI que participaron en la encuesta qué porcentaje de las incidencias de soporte técnico que se registran en su organización podría atribuirse a empleados con una experiencia de uso mediocre con los dispositivos. Los datos muestran que los **Líderes tienen cuatro veces más probabilidades de registrar que menos del 5 % de las incidencias se debe a experiencias de uso mediocres con los dispositivos** (un 24 % frente a un 6 % de los Seguidores) y, en conjunto, los **Líderes experimentan una reducción media de las incidencias relacionadas con problemas en los dispositivos de en torno el 20 %** (consulte Figura 6).

Director de tecnología de la información, instituto de investigación de educación superior (2000 empleados)

La repercusión de esta reducción en la eficiencia de los sistemas TI es clara. Cuando los equipos de asistencia invierten menos tiempo en responder a las reclamaciones de los usuarios, pueden dedicar más tiempo a impulsar otras iniciativas y centrarse en otras prioridades.

**Figura 6. Porcentaje de problemas de soporte técnico atribuibles a reclamaciones por la experiencia con los dispositivos**

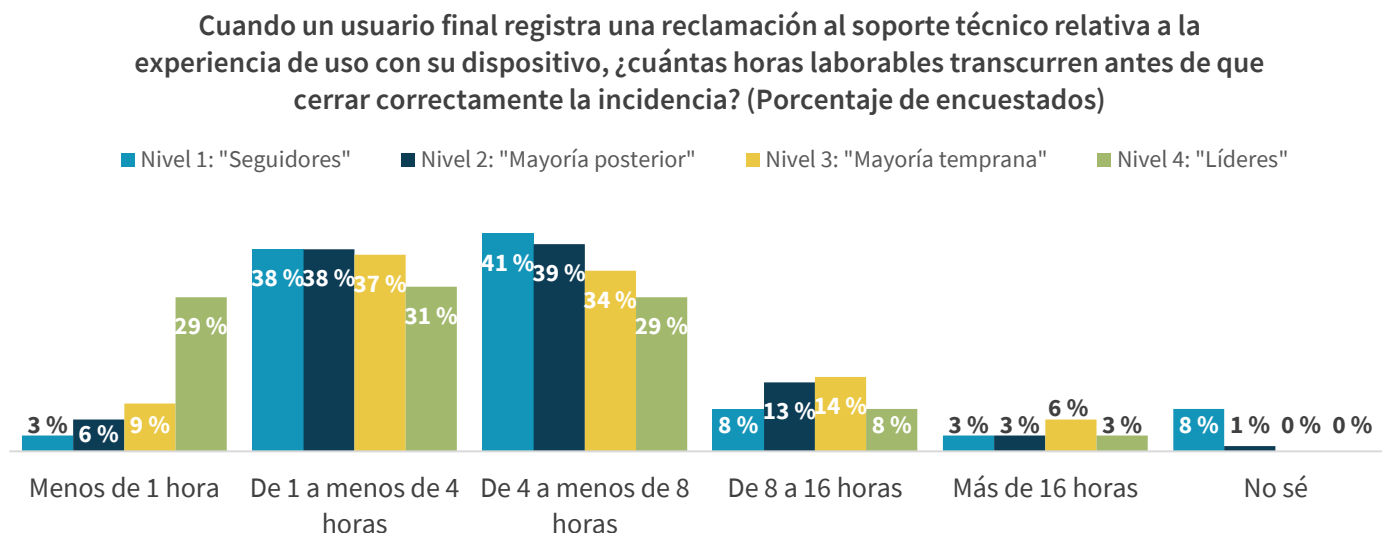


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

Además de una reducción en el número de reclamaciones, ESG pretendía validar si las reclamaciones que experimentan los responsables son menos graves y se pueden resolver con mayor facilidad. Para examinar esta idea, ESG preguntó a los encuestados del departamento de TI cuánto tiempo suelen tardar en resolver correctamente las incidencias relativas a la experiencia con los dispositivos. A este respecto, **los Líderes tienen 9,7 veces más probabilidades de registrar que normalmente resuelven incidencias relacionadas con dispositivos en menos de 1 hora y logran reducir el tiempo medio de resolución de problemas (MTTR) en aproximadamente un 21 %**.

Los equipos de asistencia de TI, además de estar menos limitados por una cantidad de incidencias considerablemente menor, el número de horas que destinan a resolver los problemas que tratan se ve reducido, con lo cual, los empleados tendrán más tiempo para dedicarse a ser productivos e invertir en otros proyectos.

**Figura 7. Agilidad del departamento de TI para responder a las reclamaciones relativas a la experiencia de uso con los dispositivos**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

Cabe destacar que, cuando se formula esta misma pregunta a los usuarios finales y expertos en conocimiento encuestados, en las organizaciones del grupo de Líderes se señala una reducción aún mayor (49%) del MTTR en problemas con dispositivos. Una vez más, independientemente del perfil, los empleados que trabajan en las organizaciones Líderes notifican mejoras cuantificables.

### Un entorno de tecnología líder para el trabajo digital mitiga las peores frustraciones de los usuarios

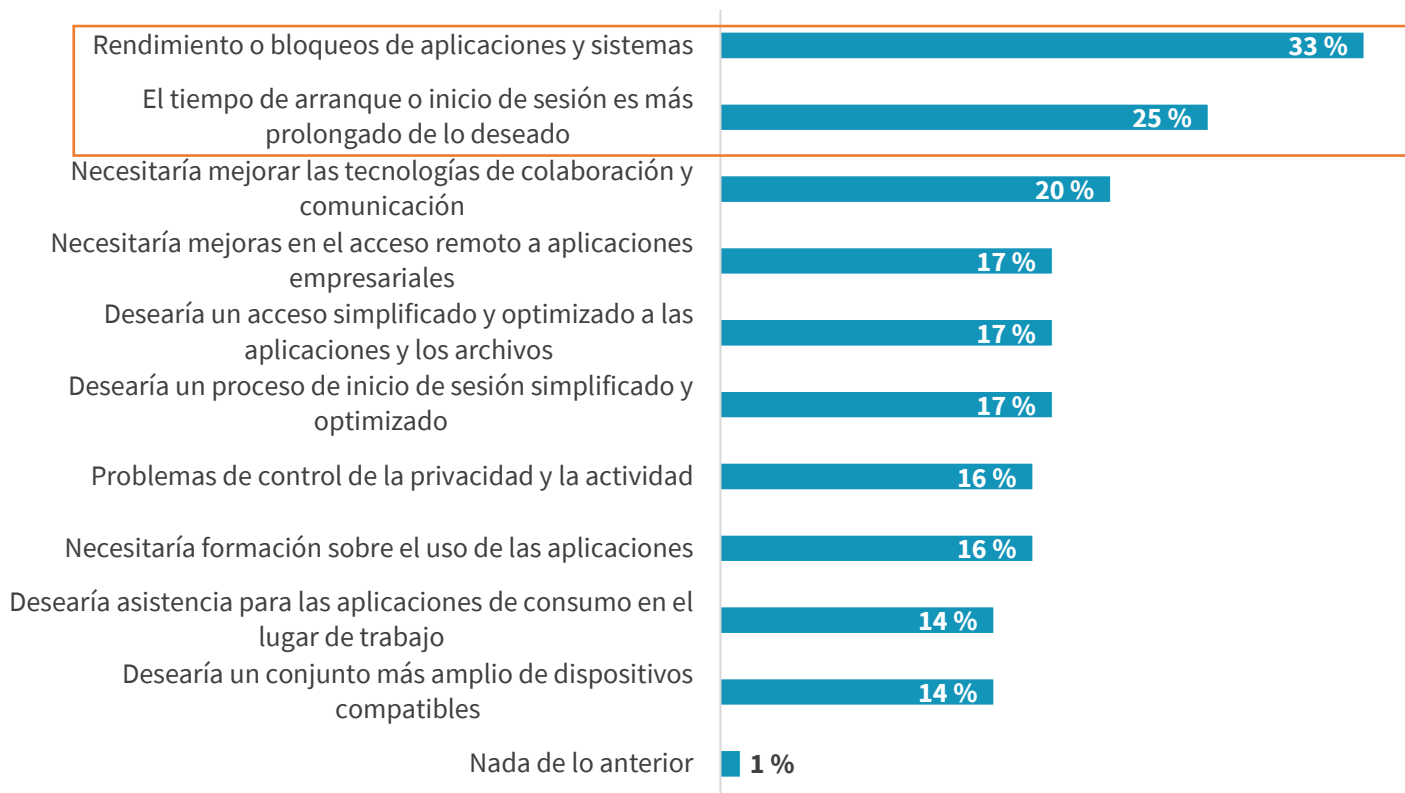
Al tratar temas como la capacitación y la experiencia de trabajo digital de los empleados, es fundamental hacerlo desde su perspectiva. En la encuesta se pregunta a los usuarios finales cuáles son sus mayores problemas con su experiencia de uso con los dispositivos, y destacaron dos factores: las interrupciones de los sistemas y las aplicaciones (33%) y el tiempo prolongado de arranque del sistema (25%; consulte Figura 8). En ambos aspectos, los usuarios finales de las organizaciones Líderes han notificado mejoras significativas con respecto a sus homólogos.

**“El tamaño de los dispositivos, su funcionalidad y sus características intuitivas son factores clave que determinan la experiencia general de los empleados”.**

Director ejecutivo de RR. HH., organización de servicios de salud (50 000 empleados)

**Figura 8. Las principales reclamaciones de los usuarios relativas a su experiencia de uso con los dispositivos**

**¿Qué problemas (en su caso) tiene con su experiencia de uso actual de dispositivos?  
(Porcentaje de encuestados, N=2000; se aceptan múltiples respuestas)**

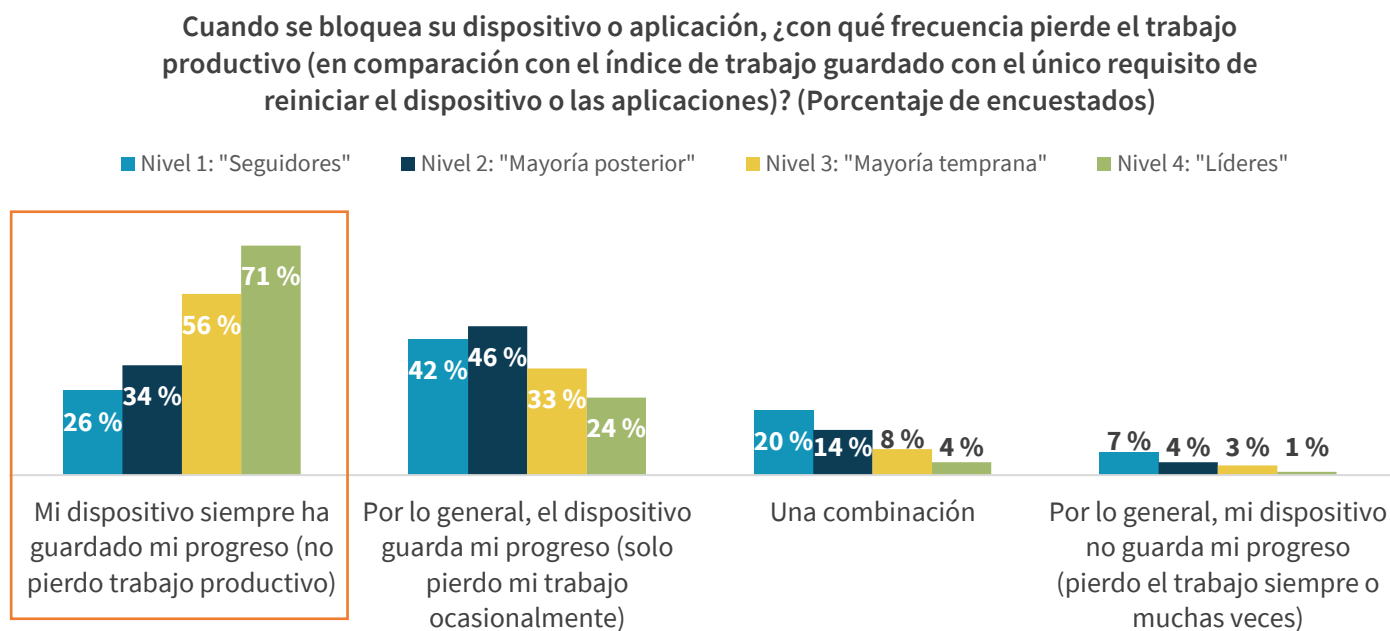


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

En lo referente a los bloqueos de los sistemas y las aplicaciones, se midieron dos dimensiones en la encuesta: la frecuencia y las interrupciones. ESG preguntó a los encuestados la frecuencia con que los usuarios sufren bloqueos, la cual empezaba en unos pocos meses e iba disminuyendo hasta llegar a una frecuencia diaria de incidencias. ESG convirtió estas respuestas descriptivas en estimaciones numéricas (por ejemplo, se asume que un usuario que sufre bloqueos mensuales habrá experimentado aproximadamente 12 bloqueos en el último año) y pudo comparar el número medio de bloqueos experimentados por los usuarios en cada grupo de madurez. En total, los **usuarios de las organizaciones Líderes notificaron una reducción del 18 % en la frecuencia con que se producen bloqueos en el sistema y las aplicaciones** con respecto a sus homólogos en las organizaciones de los Seguidores.

Si bien los usuarios de las organizaciones en el grupo de los Líderes observan sin duda una mejora en la cantidad de bloqueos, la repercusión es aún mayor en las interrupciones (o ausencia de las mismas) asociadas a estos bloqueos. ESG preguntó a los encuestados con qué frecuencia pierden su trabajo productivo cuando se produce un bloqueo del sistema o de una aplicación. Mientras que el 71 % de los usuarios de las organizaciones Líderes señalaron que sus dispositivos siempre guardan su progreso y no pierden el trabajo, tan solo el 26 % de los que trabajan en las organizaciones del grupo de Seguidores respondieron lo mismo. En otras palabras, los **usuarios de las organizaciones Líderes son 2,7 veces más proclives a notificar que el impacto en la productividad de los bloqueos en las aplicaciones o el sistema es insignificante** (consulte Figura 9).

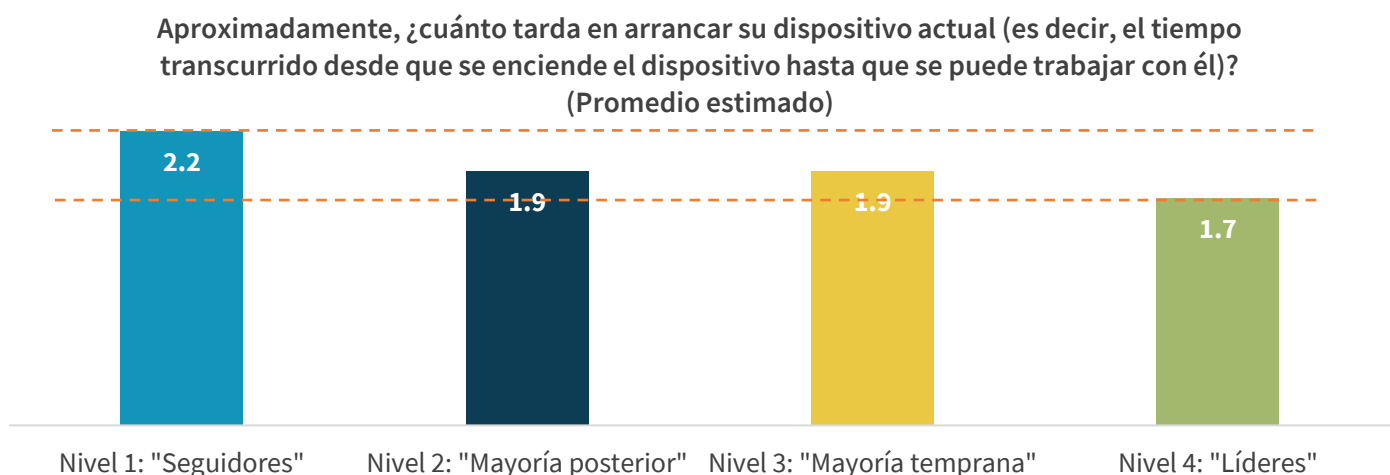
**Figura 9. El impacto de los bloqueos en los sistemas y las aplicaciones en la productividad de los empleados**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

En lo referente a los tiempos de arranque, la encuesta solicitó a los usuarios que cuantificaran el tiempo invertido desde el momento en que se enciende un dispositivo hasta que el usuario puede empezar a trabajar con él. Si se comparan los resultados en los diferentes niveles de madurez, los Líderes tienen casi el doble de probabilidades de ofrecer a los usuarios finales una velocidad de arranque inferior a 30 segundos y observan una reducción media aproximada del tiempo de arranque del 23 %. Esto se traduce en que una organización en el grupo de los Líderes con 1000 empleados disfrutará de una ventaja de productividad superior a 2000 horas al año en comparación con una organización en el grupo de Seguidores del mismo tamaño.

**Figura 10. Tiempos de arranque promedio notificados por los usuarios en función del grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital**

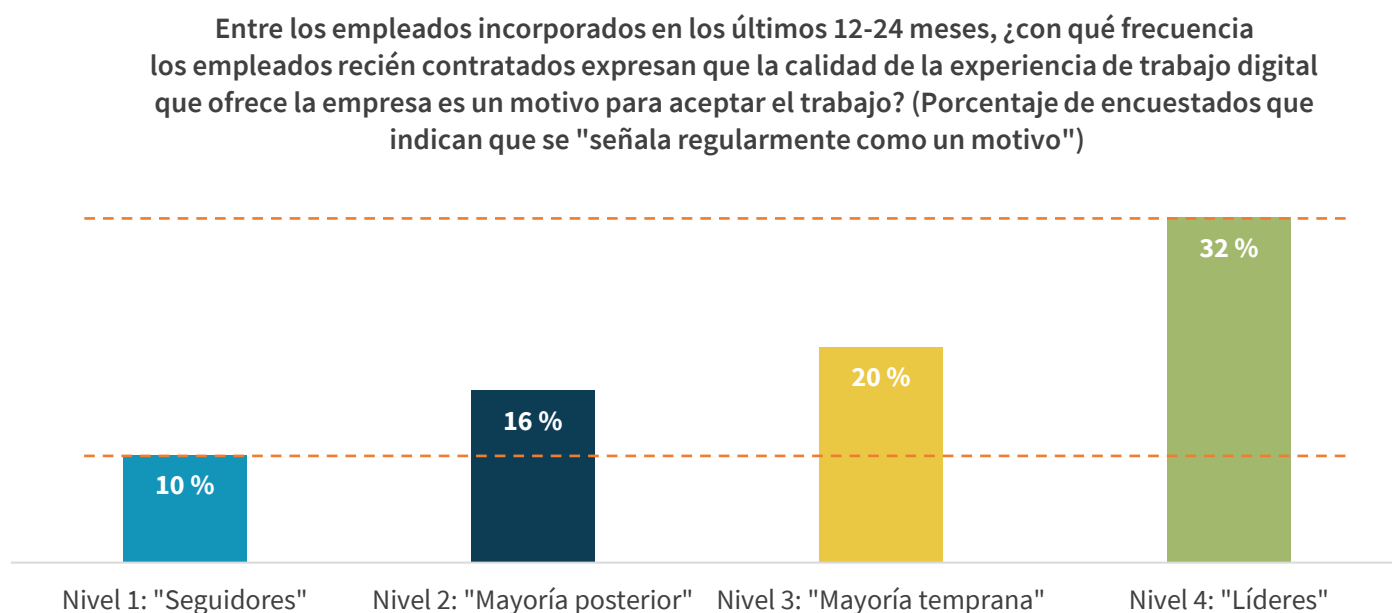


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## Un entorno de tecnología líder para el trabajo digital ayuda a las organizaciones a ganar la carrera de la contratación de profesionales

Como ya se ha indicado, muchas organizaciones señalan la satisfacción de los empleados en el trabajo y el aumento de las tasas de retención como una de las razones para invertir en las iniciativas de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital. Con el fin de contratar y conservar a los mejores profesionales, en particular cuando los mercados laborales son limitados, las empresas deben buscar cualquier ventaja. La experiencia en el uso de tecnología para el trabajo digital que ofrecen las empresas a sus empleados es una gran ventaja y las investigaciones demuestran que los Líderes están capitalizando esta tecnología. ESG preguntó a los encuestados de Recursos Humanos con qué frecuencia los recién contratados señalan el modelo de trabajo digital que ofrece su empresa como un motivo a la hora de aceptar un puesto. Los líderes son 3,2 veces más proclives a notificar que la calidad de los modelos de trabajo digital que ofrecen es regularmente un factor que influye en las decisiones de los candidatos a la hora de aceptar ofertas de empleo (consulte Figura 11).

**Figura 11. Repercusión del modelo de trabajo digital en las actividades de contratación (desde la perspectiva de Recursos Humanos)**



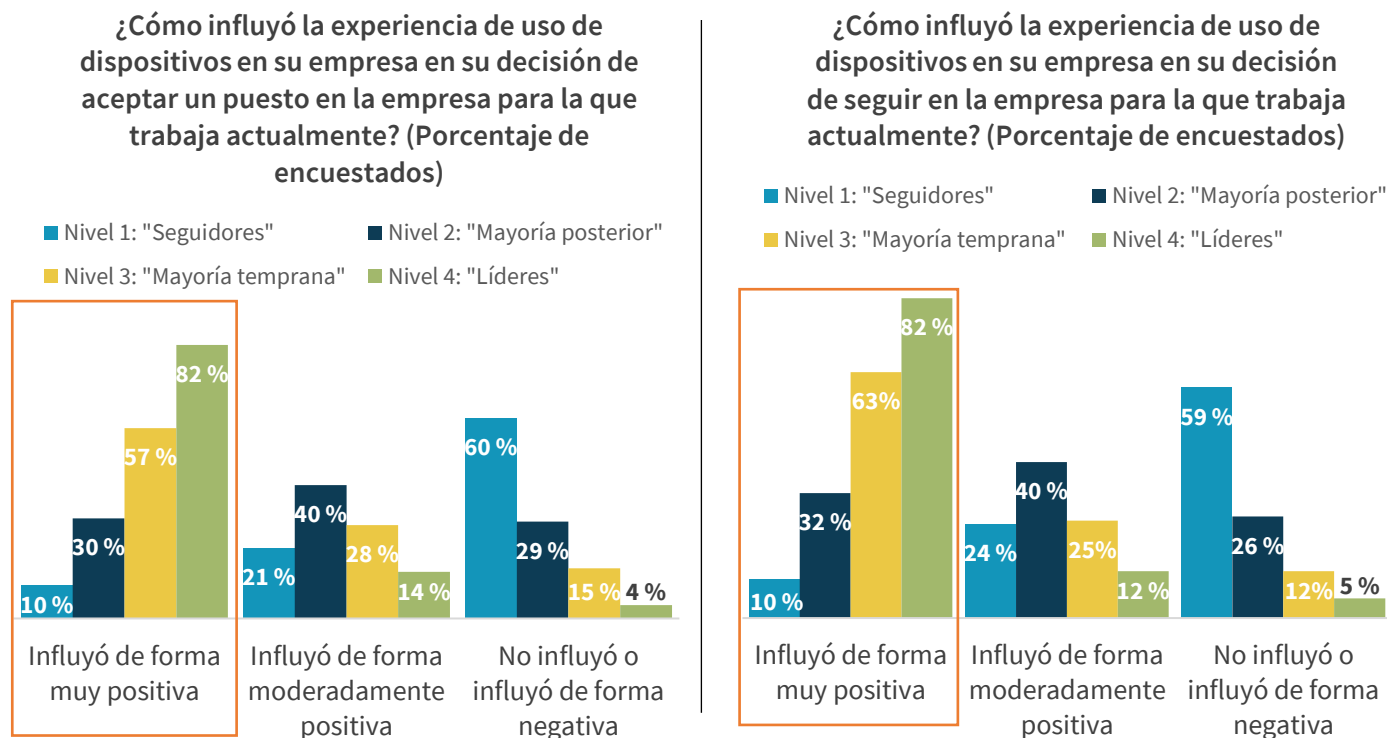
Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

Para ampliar este análisis a los usuarios finales, ESG preguntó a los trabajadores expertos en conocimiento si la experiencia de uso de dispositivos ofrecida por su empresa influyó en esta decisión de aceptar su puesto actual o de seguir trabajando para la empresa. En ambos casos, los usuarios finales de las organizaciones en el grupo de Líderes eran bastante más proclives a confirmar que la experiencia de uso de los dispositivos ha tenido una influencia positiva importante. En relación con los usuarios finales del grupo de Seguidores, los Líderes de las organizaciones son:

- 8,2 veces más proclives a indicar que la experiencia de uso de los dispositivos tuvo una influencia positiva en su decisión de comenzar a trabajar en su empresa actual.
- Igualmente, son 8,2 veces más proclives a indicar que la experiencia de uso actual de los dispositivos tuvo una influencia positiva en su decisión de seguir trabajando en su empresa actual (consulte Figura 12).

Estos datos resaltan el importante papel que puede tener el modelo de trabajo digital de una empresa tanto en términos de contratación como de retención.

**Figura 12. Estado actual del grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## Contar con un entorno de tecnología líder para el trabajo digital mejora drásticamente los resultados empresariales

En este informe se han contemplado gran variedad de datos que evidencian cómo las organizaciones que ofrecen el mejor modelo de tecnología digital a sus usuarios disfrutan de resultados superiores en lo referente a la capacitación de los empleados, la eficiencia informática, la productividad de los usuarios y su capacidad para atraer y retener a los profesionales.

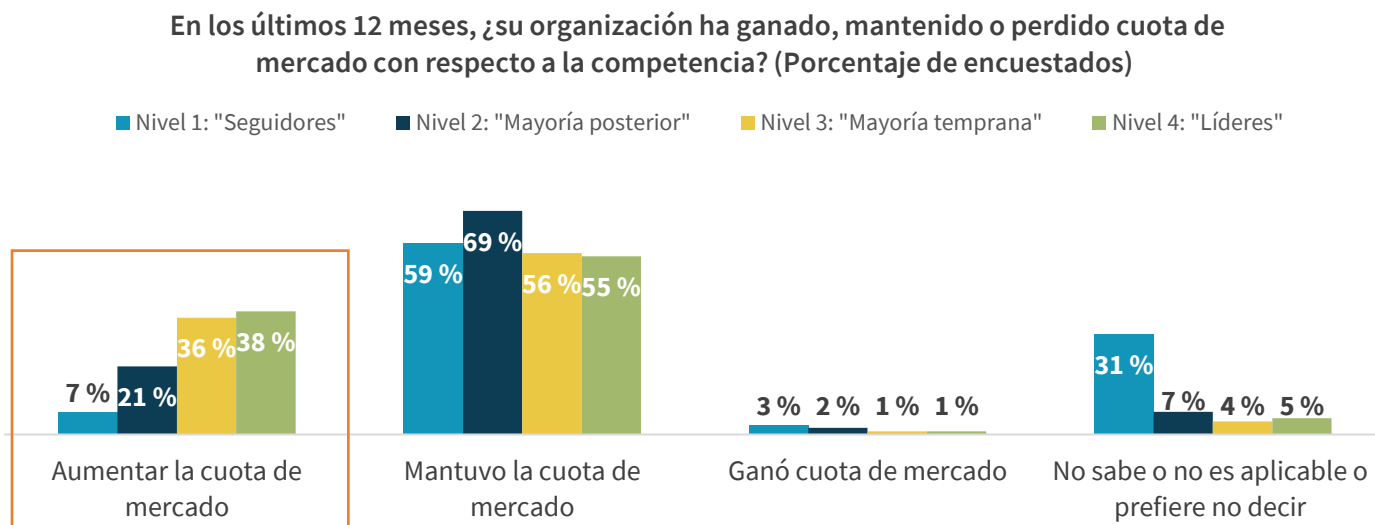
El estudio también establece las bases para entender la relación entre el modelo tecnológico de trabajo digital que ofrecen las organizaciones y su éxito empresarial en general, según la evaluación de métricas como el incremento de la cuota de mercado, la agilidad y la innovación de las organizacionales, el rendimiento de los ingresos y el optimismo empresarial cara al futuro.

### Los Líderes incrementan su cuota de mercado con mayor frecuencia

Se preguntó a los encuestados si su organización había ganado, mantenido o perdido cuota de mercado con respecto a la competencia en los últimos 12 meses. El estudio muestra que los Líderes tenían **5,4 veces más posibilidades de aumentar su cuota de mercado** con respecto a los Seguidores (consulte Figura 13). Si vamos un poco más allá, los encuestados que indican un aumento o una reducción solicitaron calcular el número de puntos de cuota de mercado que sus organizaciones habían obtenido o perdido. De media, los Líderes notificaron un aumento de 11 puntos porcentuales en la cuota de mercado en comparación con una ganancia de un punto porcentual, de media, entre los Seguidores.



**Figura 13. La correlación entre el grado de madurez del modelo de trabajo digital y la cuota de mercado**

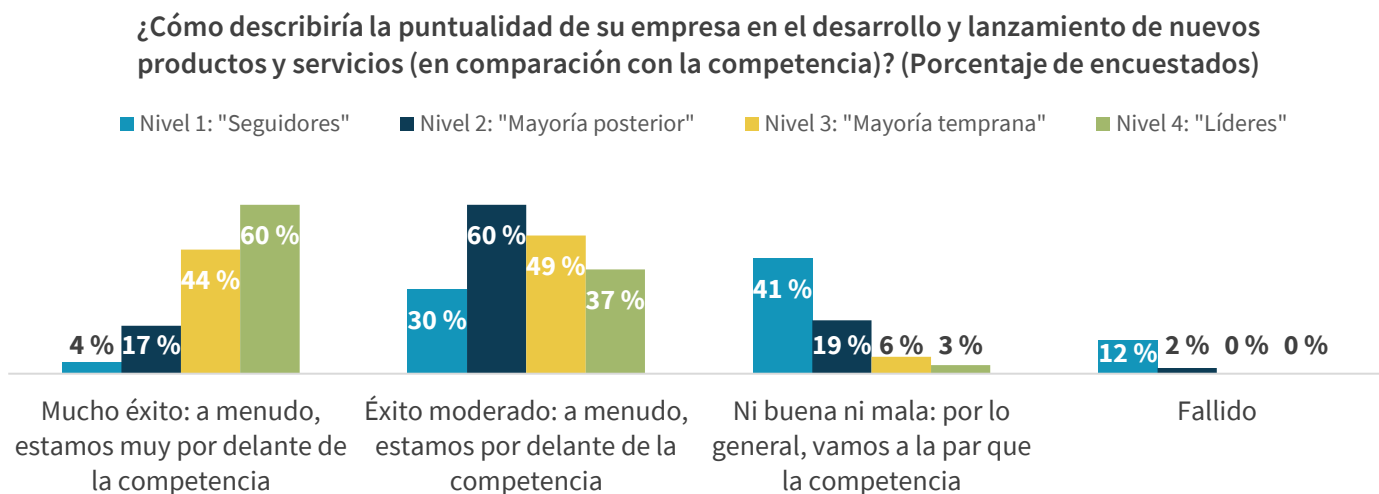


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

### Los Líderes innovan más que la competencia

Se preguntó a los encuestados cómo describirían la puntualidad de su organización en el desarrollo y la comercialización de nuevos productos y servicios. El estudio muestra que los Líderes son **15 veces más proclives a comercializar los productos bastante antes que la competencia**, con respecto a los Seguidores (consulte Figura 14). En función de su respuesta, se pidió a los participantes que especificaran por cuántos meses suelen superar o a la competencia en la comercialización o ir a la zaga de esta. En conjunto, los Líderes indican que van un promedio de 7,4 meses por delante de la competencia a la hora de comercializar nuevos productos y servicios.

**Figura 14. La correlación entre la madurez tecnológica del modelo de trabajo digital y la innovación**

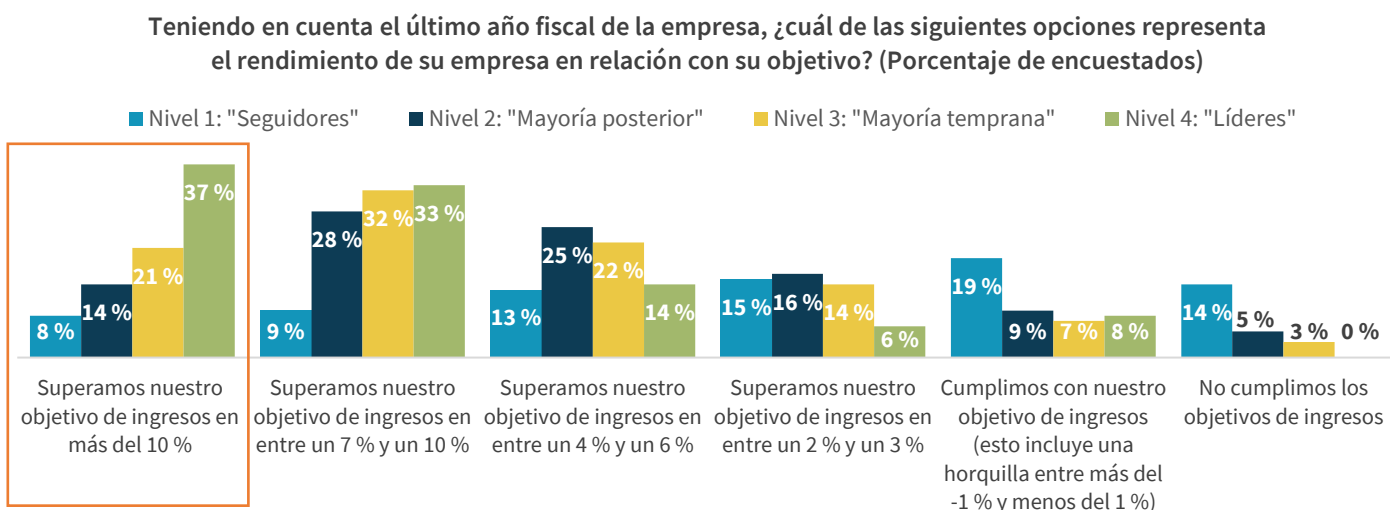


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## El rendimiento de los ingresos actuales y futuros de los Líderes supera al de sus homólogos

El estudio mide dos aspectos del rendimiento de los ingresos de las organizaciones. En primer lugar, se preguntó a los encuestados acerca del último año fiscal. En concreto, se les pidió que describieran su rendimiento en relación con el plan. Mientras que la mayoría de los encuestados notificaron que sus organizaciones habían superado los objetivos de ingresos, aquellos en las organizaciones Líderes fueron 4,6 veces más proclives a señalar haber superado los objetivos de ingresos en más del 10 % (consulte Figura 15). Posteriormente, se preguntó a los encuestados para sus expectativas de aumento de los ingresos en el futuro para sus empresas. Mientras que los Seguidores anticipan que los ingresos de sus organizaciones crecerán un 9 % anualmente (al ritmo de la inflación actual), los Líderes prevén un aumento promedio de los ingresos anuales del 23 %. Es decir, los Líderes esperan que sus organizaciones aumenten los ingresos 2,6 veces más que los Seguidores (consulte Figura 16).

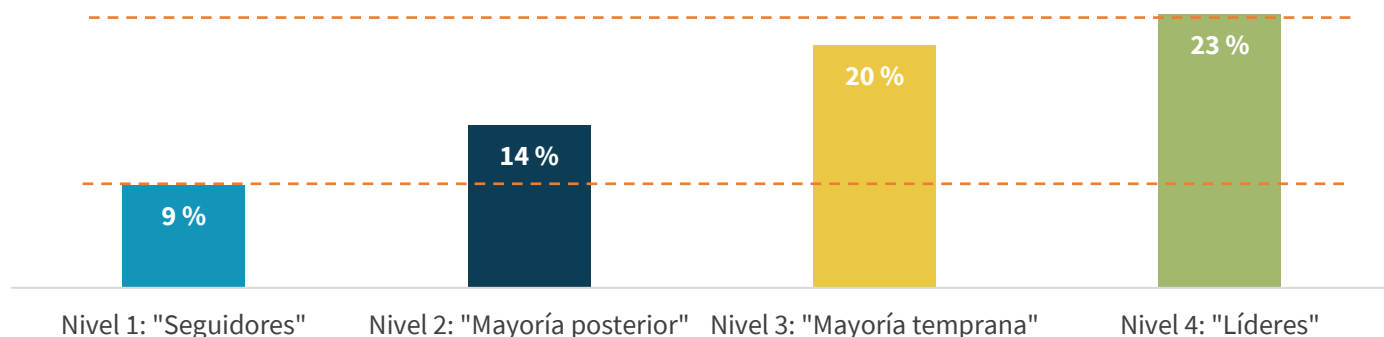
**Figura 15. La correlación entre el grado de madurez tecnología del modelo de trabajo digital y el rendimiento de los ingresos recientes con respecto al plan**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 16. La correlación entre el grado de madurez de la tecnología del modelo de trabajo digital y el crecimiento**

¿Cuál es la tasa anual de crecimiento (o de contratos) que espera que tenga la facturación de su empresa en los próximos años? (Promedio)



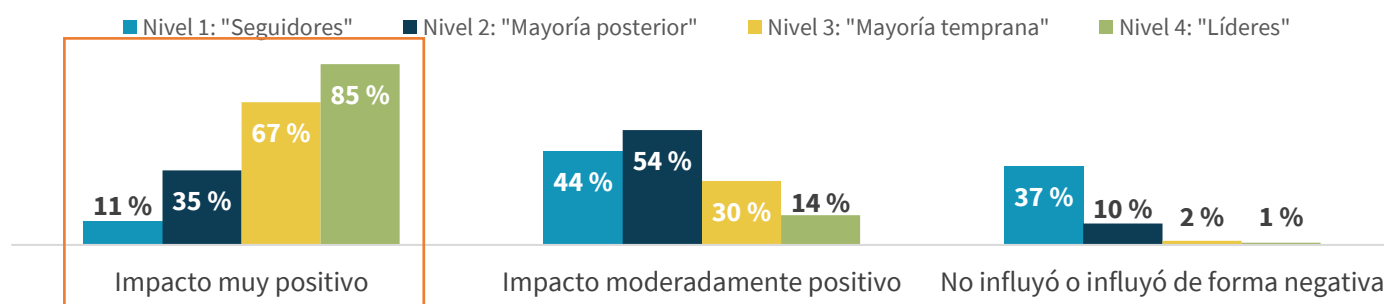
Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

### De la correlación hasta la causalidad

El estudio muestra claramente una correlación sólida entre el grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital de una organización y sus resultados empresariales, pero la correlación no equivale a la causalidad. Sin lugar a dudas, la mayoría de las organizaciones con éxito también tienden a proporcionar a sus empleados un modelo moderno de trabajo digital, pero se podría debatir si esto puede ser el resultado de que esas organizaciones tengan más recursos para invertir en tecnología. Sin embargo, el estudio ha intentado evaluar si las inversiones que las organizaciones realizan en la experiencia de los empleados tienen una repercusión causal en los resultados. Cuando se les pidió evaluar si las inversiones que realiza una organización en dispositivos para los empleados han tenido una influencia positiva, neutra o negativa en los resultados empresariales, los **Líderes fueron 7,7 veces más proclives a señalar que sus inversiones tenían una repercusión significativa** (85 % frente al 11 % de Seguidores; consulte Figura 17). ESG considera que la realidad es que el vínculo entre el grado de madurez de la tecnología del modelo de trabajo digital y los resultados empresariales es bidireccional: si bien el éxito del negocio permite a la organización invertir más en un modelo de trabajo moderno, la existencia de tal modelo aumenta la capacidad de la organización para lograr resultados óptimos en el mercado.

**Figura 17. El grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital es un factor causal a la hora de determinar el éxito empresarial**

¿Cree que las inversiones de su organización en dispositivos han tenido una influencia positiva, neutra o negativa en su empresa con respecto a la posición competitiva, la agilidad y la innovación? (Porcentaje de encuestados)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## Aprender de los Líderes

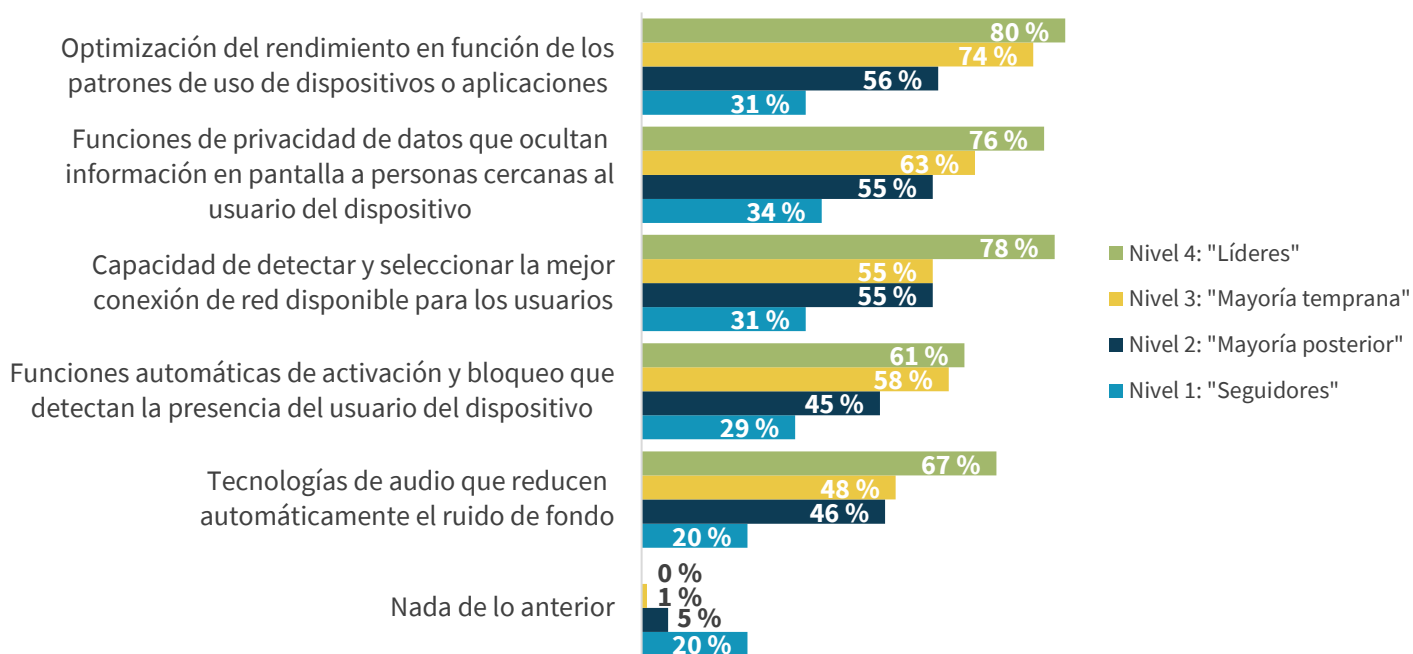
Convertirse en Líder tiene muchas ventajas en términos de la tecnología para el trabajo digital y, si se aplican los principios del modelo de madurez de ESG, cualquier organización puede lograr el estatus de Líder. Además de este roadmap sobre el liderazgo, el estudio pone de manifiesto cinco medidas clave que aplican los líderes de forma diferente a la de sus homólogos y que cualquier director de TI responsable del modelo para el trabajo digital de los empleados puede empezar utilizar dentro de su organización.

1. **Invertir en una tecnología de dispositivos que incluya funciones basadas en IA.** Los Líderes fueron mucho más proclives a indicar que los dispositivos que sus equipos utilizan automatizan la prestación de una experiencia del usuario final optimizada. Por ejemplo, fueron 2,6 veces más proclives a invertir en dispositivos que optimizan automáticamente el rendimiento en función de los patrones de uso de dispositivos y aplicaciones de los usuarios. De manera similar, fueron 2,5 veces más proclives a invertir en dispositivos que seleccionan automáticamente la mejor red disponible para los usuarios. También se implementaron de forma más generalizada características de privacidad automatizadas que ocultan la información en pantalla a otras personas cercanas (2,2 veces más de inversión) y características automatizadas de activación y bloqueo (2,1 veces más de inversión; consulte **Error! Reference source not found.**).
2. **Colaborar en estrategias para la experiencia de los empleados interdisciplinarios y con frecuencia.** Entre todas las organizaciones representadas, los departamentos de TI y de RR. HH. fueron los que se calificaron más a menudo como impulsores de las estrategias digitales en el lugar de trabajo. Sin embargo, al observar otros grupos funcionales, se ve una tendencia clara: los Líderes tienen más probabilidades de incluir más grupos funcionales en el proceso de la toma de decisiones. Por ejemplo, los Líderes son más proclives a indicar que los equipos de línea de negocio (69 % frente al 45 % de los Seguidores), las operaciones de soporte técnico (51 % frente al 26 % de los Seguidores) y la gestión de las instalaciones (56 % frente al 18 % de los Seguidores) desempeñan todos un papel importante en el desarrollo de estrategias de trabajo digital. Además, los líderes son 3,8 veces más proclives a celebrar reuniones interdisciplinarias sobre estrategias para el modelo de trabajo digital semanalmente (un 69 % frente a un 18 % de los Seguidores). Al introducir más puntos de vista en el debate y con más regularidad, los Líderes pueden desarrollar estrategias más inclusivas y representativas en términos de necesidades de los usuarios.
3. **Escuchar a los usuarios.** Los Líderes no solo incluyen a más grupos funcionales a la hora de desarrollar estrategias para el trabajo digital, sino que además dedican más tiempo a interactuar con los usuarios, a escuchar sus preferencias y a comprender sus puntos débiles. Los Líderes son 4,3 veces más proclives a invertir mucho tiempo a recopilar información de los usuarios finales sobre los requisitos y preferencias relativos a los dispositivos (81 % frente al 19 % de los Seguidores). Este es otro paso crítico para garantizar que la experiencia de trabajo digital que se ofrece sea representativa de las necesidades del usuario.
4. **Automatizar la gestión del ciclo de vida de los dispositivos para impulsar la equidad.** Un enfoque tecnológico maduro para el trabajo digital requiere equidad para que ningún empleado se quede fuera en lo referente a la experiencia del usuario final. Sin embargo, las organizaciones son complejas. Integrar diferentes equipos, divisiones y filiales, además de gestionar los ciclos de vida de la tecnología de forma integral no es nada fácil. Para garantizar que no haya brechas y que no se quede atrás ningún equipo o empleados, los Líderes suelen automatizar las actualizaciones de tecnología de los dispositivos: el 75 % afirma que, cuando se deben sustituir los dispositivos de los empleados, se entregan y aprovisionan automáticamente dispositivos nuevos, frente al 54 % de los Seguidores que adoptan un enfoque automatizado.

5. **Tener éxito requiere un compromiso y un enfoque dentro de la organización.** En pocas palabras, los datos muestran que los Líderes se toman la experiencia de los empleados muy en serio. El 75 % afirma que mejorar la experiencia del modelo de trabajo digital para los empleados (es decir, la suma de los dispositivos, las herramientas de colaboración, las aplicaciones, las experiencias de trabajo híbridas, etc. a las que los empleados tienen acceso mientras realizan su trabajo) es la prioridad número 1 en su roadmap tecnológico. Por el contrario, solo el 14 % de las organizaciones del grupo de Seguidores tienen un enfoque al mismo nivel.

**Figura 18. Prevalencia de las funciones de los dispositivos con tecnología de IA según el grado de madurez tecnológica del modelo de trabajo digital**

**¿Ha invertido su organización en dispositivos con alguna de las siguientes funciones inteligentes (es decir, funcionalidades automatizadas o basadas en inteligencia artificial)?**  
(Porcentaje de encuestados, se aceptan varias respuestas)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## Cómo pueden ayudar Dell Technologies, Microsoft e Intel

Dell Technologies, Microsoft e Intel impulsan la innovación y las capacidades de última generación con la más amplia cartera de soluciones empresariales y de cliente de confianza para la administración de datos y de la cloud. Para que las empresas puedan moverse más rápido, innovar de forma inteligente y operar con eficiencia.

Los conocimientos sobre trabajo híbrido y la cartera de tecnologías innovadoras de Dell Technologies le permiten liderar el futuro del trabajo ofreciendo una experiencia óptima a sus empleados. Nuestros dispositivos personalizados e inteligentes permiten colaborar sin complicaciones desde cualquier lugar con funciones de privacidad inteligentes para que los usuarios puedan realizar su trabajo con facilidad y confianza en cualquier lugar con un software basado en IA que aprende y se adapta a su forma de trabajar.



Dell Technologies recomienda Windows 11 Pro para empresas. Windows 11 Pro es muy eficaz para los empleados. Sólido para el equipo informático. Seguro para todos. Una experiencia de usuario sencilla y eficaz para mejorar la productividad y la concentración de los empleados. Gracias a la compatibilidad con las aplicaciones y la gestión de cloud, la adopción es sencilla. Un sistema operativo preparado para el modelo de confianza cero que ayuda a proteger los datos y el acceso allí donde le lleve su actividad empresarial.

Intel vPro® da un revolucionario paso adelante en el rendimiento de las empresas del mundo real. Incorpora la tecnología de los procesadores Intel® Core™ de 12.ª generación, la arquitectura cliente de Intel con mayor capacidad de ampliación, que ofrece un rendimiento informático superior. Las características de seguridad habilitadas para hardware están integradas al objeto de mejorar las soluciones de software, lo que ayuda a reducir drásticamente la superficie de ataque del PC. Todo ello en una plataforma de confianza que apoya la continuidad de la empresa con funciones de gestión y fiabilidad. Además, ahora Intel vPro® está disponible en más opciones que nunca antes, con soporte para múltiples sistemas operativos y ofertas dirigidas a pequeñas, medianas y grandes empresas, por lo que todos los usuarios podrán utilizar PC “creados para la empresa”.

Obtenga más información sobre cómo mejorar la experiencia de los empleados con dispositivos y asistencia inteligentes y sostenibles



## Apéndice I: Metodología del estudio y datos demográficos de los encuestados

Para recopilar datos para este estudio, ESG realizó una exhaustiva encuesta en línea a 750 responsables de la toma de decisiones estratégicas para la experiencia de los empleados de los departamentos de TI y RR. HH., y a 2000 expertos en conocimiento que pudieran hablar sobre sus entornos de tecnología para el trabajo digital. Las organizaciones representadas pertenecen al sector público y privado de todo el mundo, como en Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Reino Unido, Alemania, Francia, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Singapur. La encuesta se realizó entre el 2 de junio de 2022 y el 24 de junio de 2022.

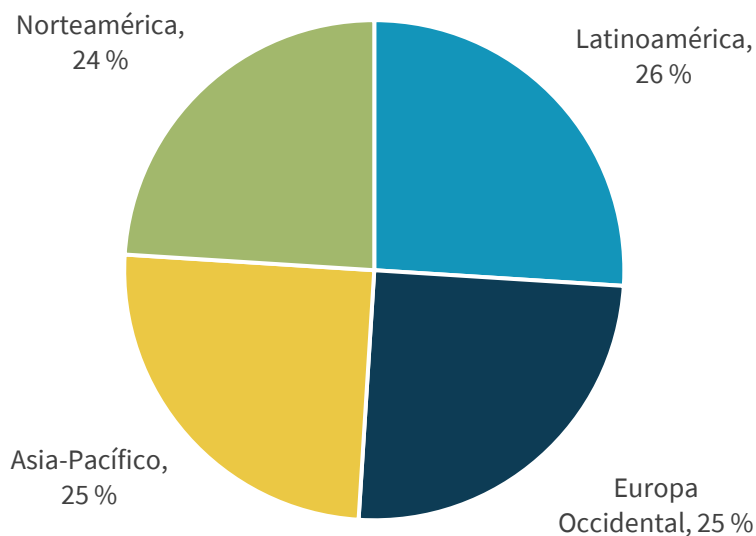
Tras filtrar a quienes no cumplían los criterios de inclusión, eliminar las respuestas duplicadas y seleccionar el resto de respuestas completadas (en función de varios criterios) para lograr una integridad de los datos, se consiguió una muestra final de 2750 encuestados. El margen de error para este tamaño de muestra es de + o - 2 puntos porcentuales.

Todos los encuestados recibieron un incentivo para completar la encuesta en forma de efectivo o equivalentes de efectivo. Debido al redondeo, es posible que los valores totales de las cifras y las tablas de este informe no sumen un 100 %.

Las figuras de la 19 a la 22 detallan los datos demográficos y empresariales de la base de encuestados, incluida su región de residencia, los ingresos anuales de las organizaciones y el número total de empleados, así como el sector de las organizaciones.

### Figura 19. Encuestados según región

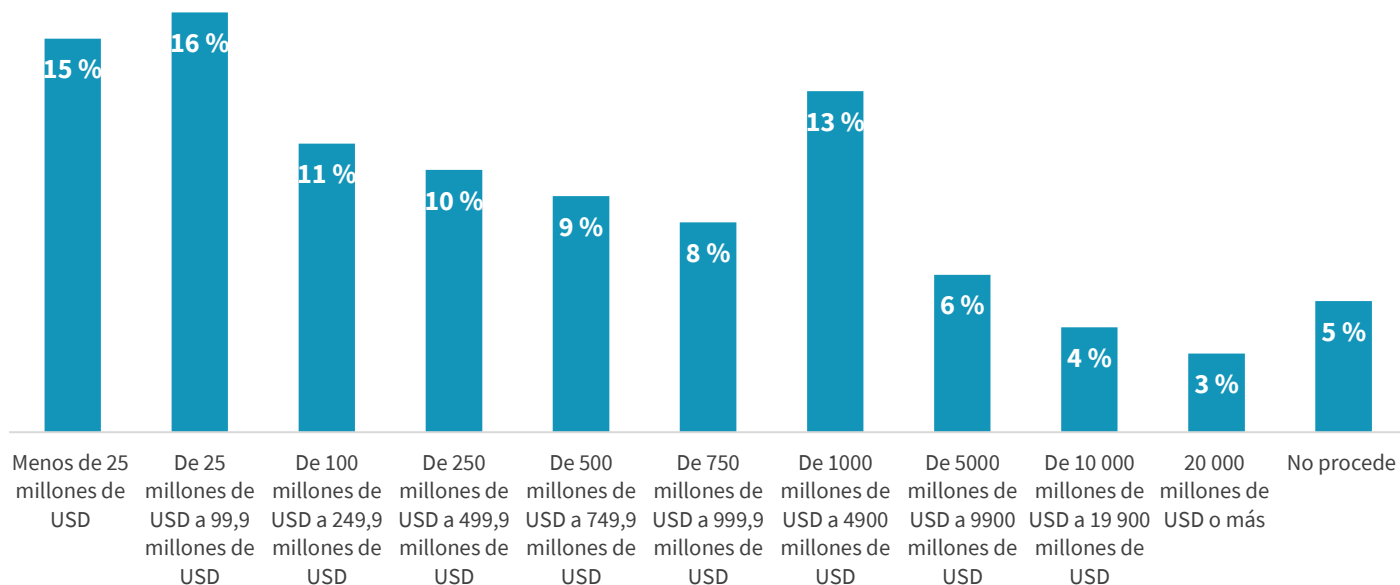
Encuestados según región. (Porcentaje de encuestados, N=2750)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 20. Encuestados según el tamaño de la empresa (ingresos anuales)**

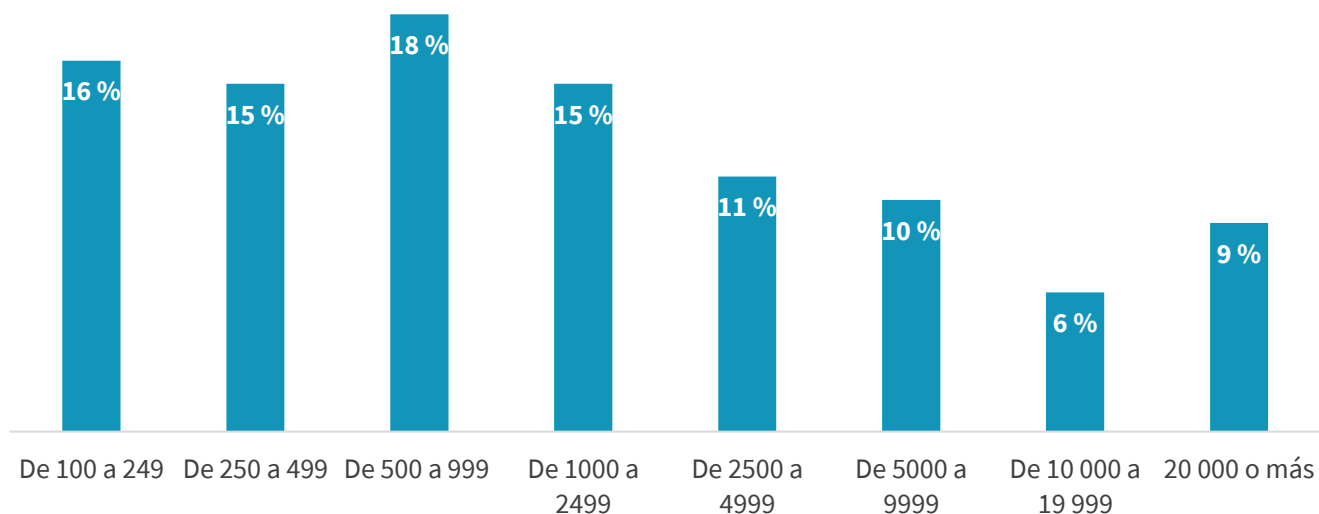
¿Cuál es el total de ingresos anuales de su empresa (USD)? (Porcentaje de encuestados, N=2750)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 21. Encuestados según tamaño de empresa (empleados)**

¿Cuántos empleados en total tiene su empresa en todo el mundo? (Porcentaje de encuestados, N=2750)

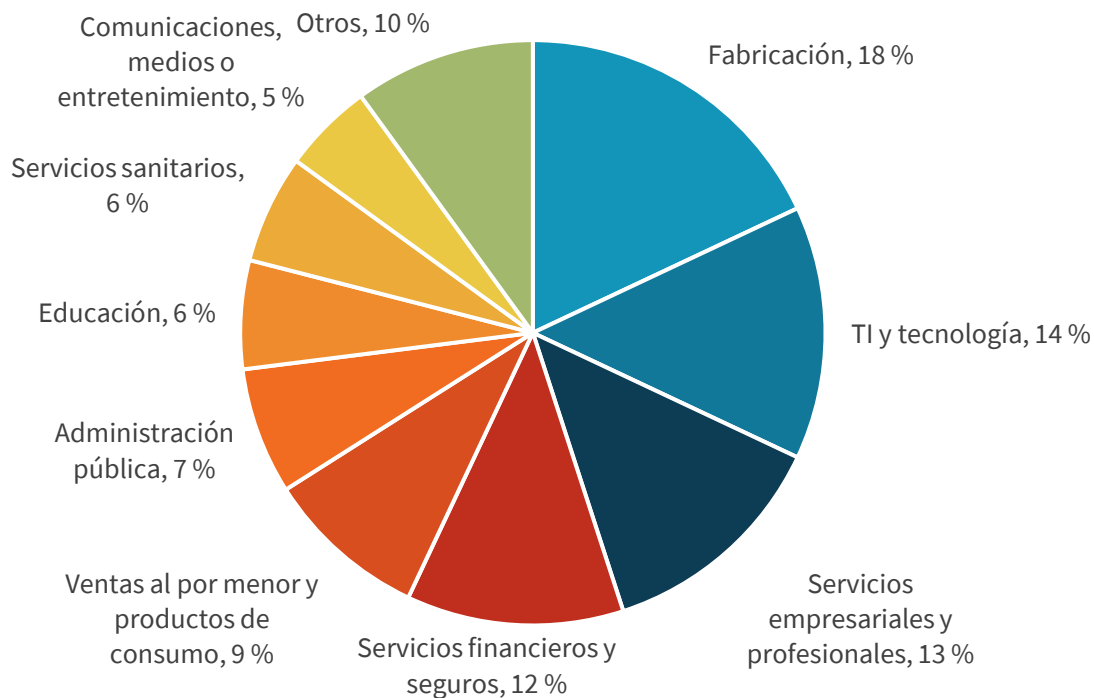


Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.



**Figura 22. Encuestados según sector**

¿Cuál es el sector principal de su organización? (Porcentaje de encuestados, N=2750)



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

## Apéndice II: Criterios para evaluar el grado de madurez tecnológico del modelo de trabajo digital de las organizaciones

Con el fin de evaluar cómo se correlaciona el grado de madurez tecnológico del modelo de trabajo digital de una organización con la tecnología y los resultados empresariales, ESG desarrolló un modelo de madurez tecnológica para el trabajo digital que identificó 10 facetas en el entorno según las cuales se podía evaluar a las organizaciones. Para evaluar estos aspectos, ESG realizó las preguntas correspondientes en su encuesta. Las organizaciones con un modelo maduro obtenían más puntos de madurez y las que tenían un modelo menos maduro obtenían menos. En función de las respuestas a estas preguntas, las organizaciones encuestadas pueden obtener entre 0 y 100 puntos de madurez. Las organizaciones Líderes son aquellas que obtuvieron 85 o más puntos de madurez, las organizaciones dentro de la categoría de Mayoría pionera obtuvieron 71 y 84 puntos, las organizaciones que se consideran en el grupo de Mayoría posterior obtuvieron entre 51 y 70 puntos, y los Seguidores obtuvieron 50 puntos o menos.

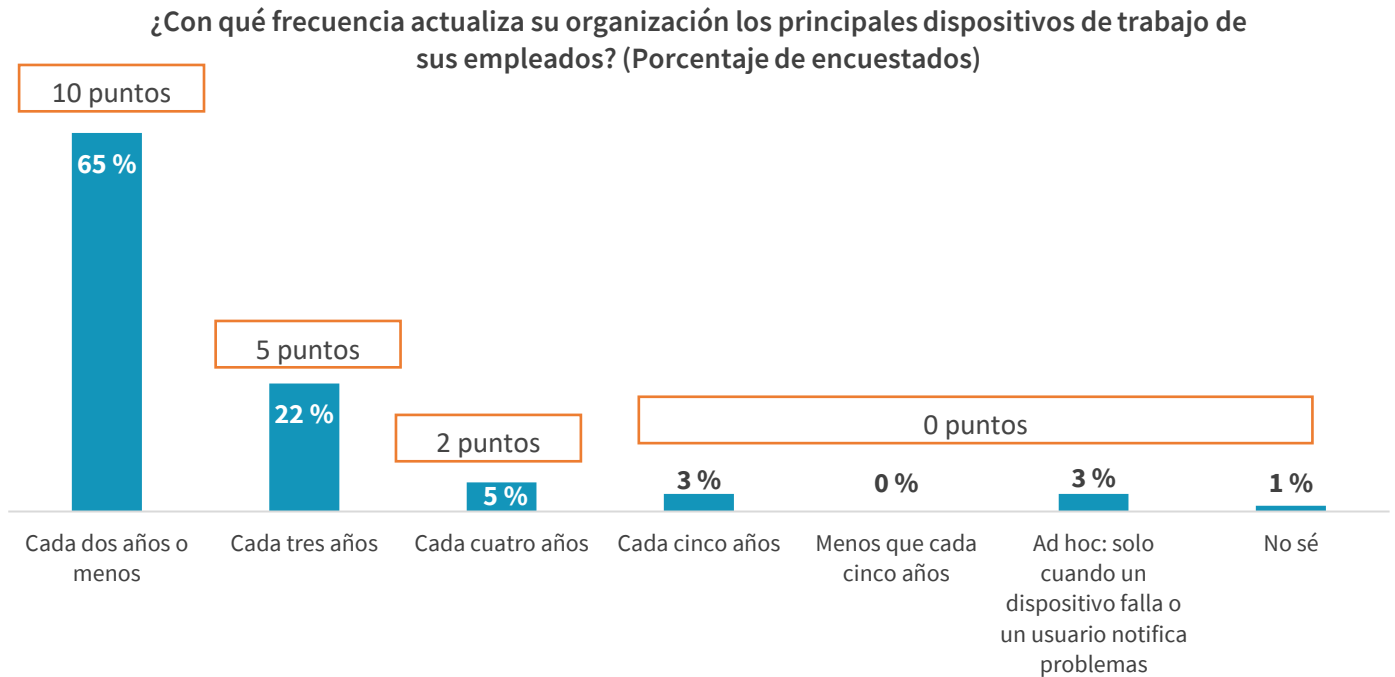
Las preguntas que planteó ESG para evaluar el grado de madurez tecnológico del modelo de trabajo digital se reflejan en las siguientes figuras, junto con el número de puntos de madurez atribuidos a cada respuesta.

**Figura 23. Encuestados según la elección de dispositivo y flexibilidad**



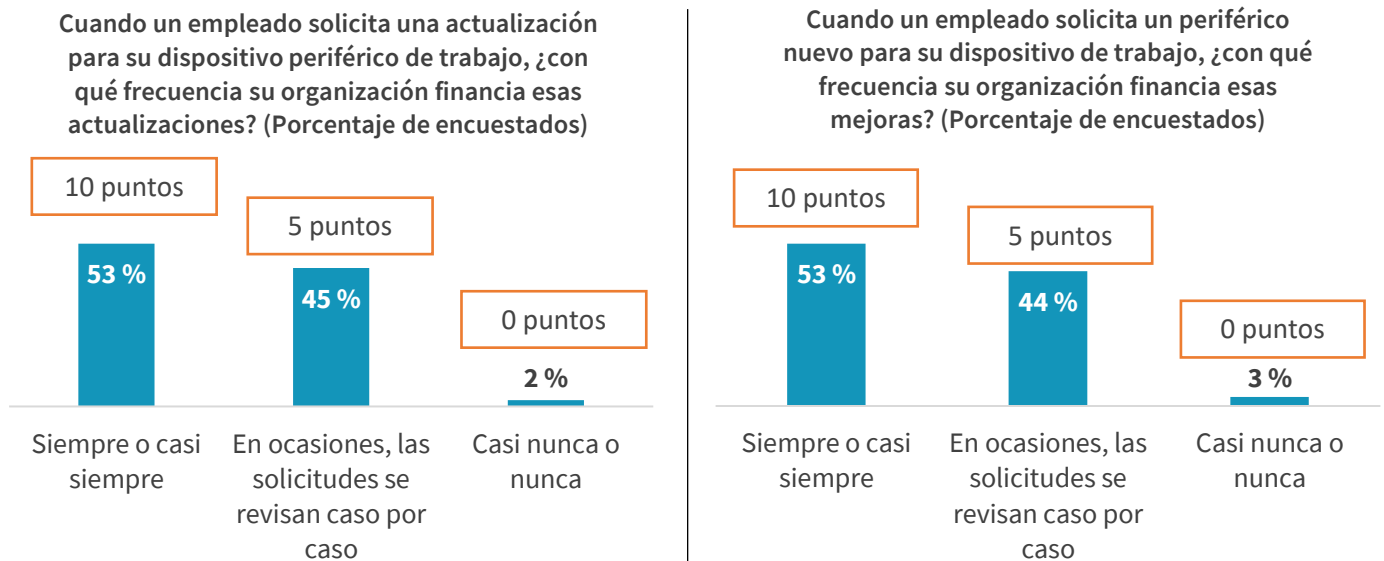
Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 24. Encuestados según las prácticas de actualización de dispositivos**



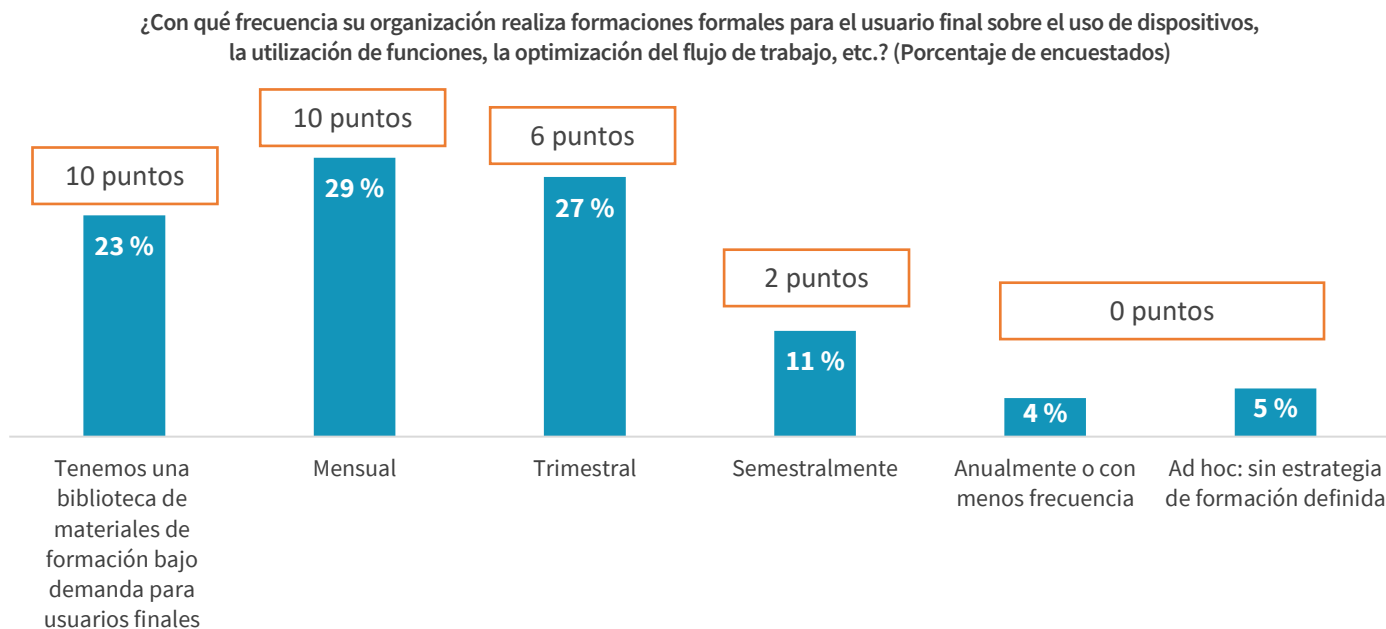
Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 25. Encuestados según inversiones en actualización de dispositivos**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 26. Encuestados según las prácticas de formación en dispositivos**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

**Figura 27. Encuestados según la inversión en tecnología de experiencia**



Fuente: ESG, una división de TechTarget, Inc.

Todos los nombres, logotipos, marcas y marcas comerciales de los productos son propiedad de sus respectivos titulares. La información incluida en esta publicación se ha obtenido mediante fuentes que TechTarget, Inc. considera fiables, pero no está garantizada por TechTarget, Inc. La presente publicación puede contener opiniones de TechTarget, Inc., que están sujetas a cambios. Esta publicación puede incluir previsiones, proyecciones y otras declaraciones de carácter predictivo que representen los supuestos y las expectativas de TechTarget, Inc. a partir de información disponible actualmente. Estas previsiones se basan en tendencias del sector, por lo que tienen un componente de variabilidad e incertidumbre. En consecuencia, TechTarget, Inc. no ofrece garantías sobre la exactitud de las previsiones, las proyecciones o las afirmaciones predictivas específicas incluidas en el presente documento.

El copyright de esta publicación pertenece a TechTarget, Inc. Cualquier reproducción o redistribución de esta publicación, en su totalidad o en parte, ya sea en formato impreso, electrónico o de cualquier otro tipo, a personas no autorizadas para recibirla o sin contar con el consentimiento expreso de TechTarget, Inc., constituye una infracción de la legislación de copyright de los Estados Unidos y estará sujeta a medidas por daños civiles y, si procede, enjuiciamiento penal. En caso de duda, póngase en contacto con el servicio de relaciones con los clientes en [cr@esg-global.com](mailto:cr@esg-global.com).



**Enterprise Strategy Group** es una empresa de análisis de tecnología, investigación y estrategia integrada que proporciona inteligencia de mercado, información procesable y servicios de contenido de comercialización a la comunidad internacional de TI.



[www.esg-global.com](http://www.esg-global.com)



[contact@esg-global.com](mailto:contact@esg-global.com)



508 482 0188