

Acelera
pyme

Mirando al futuro. El puesto de **Trabajo Digital.**



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"

Contenidos

1. Introducción	03.
2. El puesto de Trabajo Digital	06.
3. ¿Qué herramientas y de qué manera pueden utilizar las pymes para adaptarse al puesto de trabajo?	12.
4. Casos de uso	17.
5. Conclusiones	18.
6. Referencias	19.

1. Introducción

Después de la tempestad viene la calma. Acabamos de entrar en una nueva normalidad que traerá consigo cambios importantes a todos los niveles de la sociedad, de la economía y, cómo no, de los modelos de trabajo.

Si en los primeros días de la crisis sanitaria, a los empleados de las empresas no les quedó más remedio que empezar a trabajar en remoto y digitalizarse con extraordinaria agilidad, transformándose en un factor decisivo para que el parón de la economía global no fuera absoluto, resulta lógico pensar que en el entorno de nueva normalidad esta opción continuará siendo un motor impulsor de la actividad económica.

Según la última Encuesta de Población Activa del INE, [\[REF-1\]](#) “En el primer trimestre de 2021 el 11,2% de los ocupados (2.146.100) trabajaron desde su propio domicilio más de la mitad de los días. Este porcentaje es más de un punto superior al del cuarto trimestre de 2020 (9,9%). En 2019 el porcentaje fue del 4,8%”.





Esta tendencia seguirá al alza, según el estudio Adaptación Digital 2021 realizado por IEBS Business School [REF-2], en el que se afirma que el 94,5% de los trabajadores que realizaron la encuesta consideran que su puesto de trabajo va a evolucionar en los siguientes tres años, mientras que el 42,4% considera que no van a tener nada que ver su puesto de trabajo actual con su puesto futuro. Por otro lado, el 52,1% de los encuestados, opina que su puesto de trabajo apenas sufrirá cambios.

Adicionalmente, según el estudio “The Future of Jobs Report 2020” del Foro Económico Mundial (FEM) [REF-3] la demanda de teletrabajadores por parte de las empresas ha aumentado. En este sentido, el acceso al teletrabajo casi se ha duplicado desde 2011, pasando del 28% al 54% de los trabajadores que mencionan que tienen la oportunidad, apoyado en gran medida por la aceleración de los procesos de digitalización.

2. El puesto de Trabajo Digital

El teletrabajo en España no ha sido tan recurrente en el pasado como lo está siendo a partir de las restricciones derivadas de la pandemia del COVID-19. Según el Dossier de indicadores de teletrabajo y trabajo en movilidad, elaborado por ONTSI, desde este momento, las cifras de teletrabajo se llegaron a triplicar en España en el segundo trimestre de 2020, con un 16,2% de los trabajadores trabajando desde el domicilio, al menos, la mitad de los días. En cifras generales, aunque todavía por debajo de la media europea, que cuenta con un 12% de teletrabajadores, España se ha mantenido por encima del 10%, suponiendo una cifra poco desdeñable [\[REF-4\]](#).

➤ Adicionalmente, según el mismo estudio, a nivel autonómico, aquellas que han visto reflejado un mayor aumento en el nivel de teletrabajo, son Madrid, con un 26,6% de teletrabajadores, y Cataluña, con un 18,5% (en ambos casos durante el segundo trimestre de 2020) y unas cifras algo menores del 21,6% y 15,2% respectivamente, durante el primer trimestre de 2021.

Aún habiendo experimentado un auge importante en los últimos tiempos, el teletrabajo no ha afectado negativamente a la mayor parte de los trabajadores de las empresas, ya que, en 2019, el 71% de las empresas españolas dotaban a sus empleados de dispositivos que les permitían la movilidad, aumentando hasta el 74% en el año 2020 [\[REF-4\]](#).



La encuesta “Trabajando desde casa durante COVID-19” desarrollada por Colliers international afirma que el 76% de los empleados se sienten igual o más conectados con sus equipos cuando trabajan en remoto o que el 53% consideran que su productividad no se ha visto afectada por el teletrabajo, e incluso, en algunos casos (un 23%), se ha visto aumentada [REF-5].

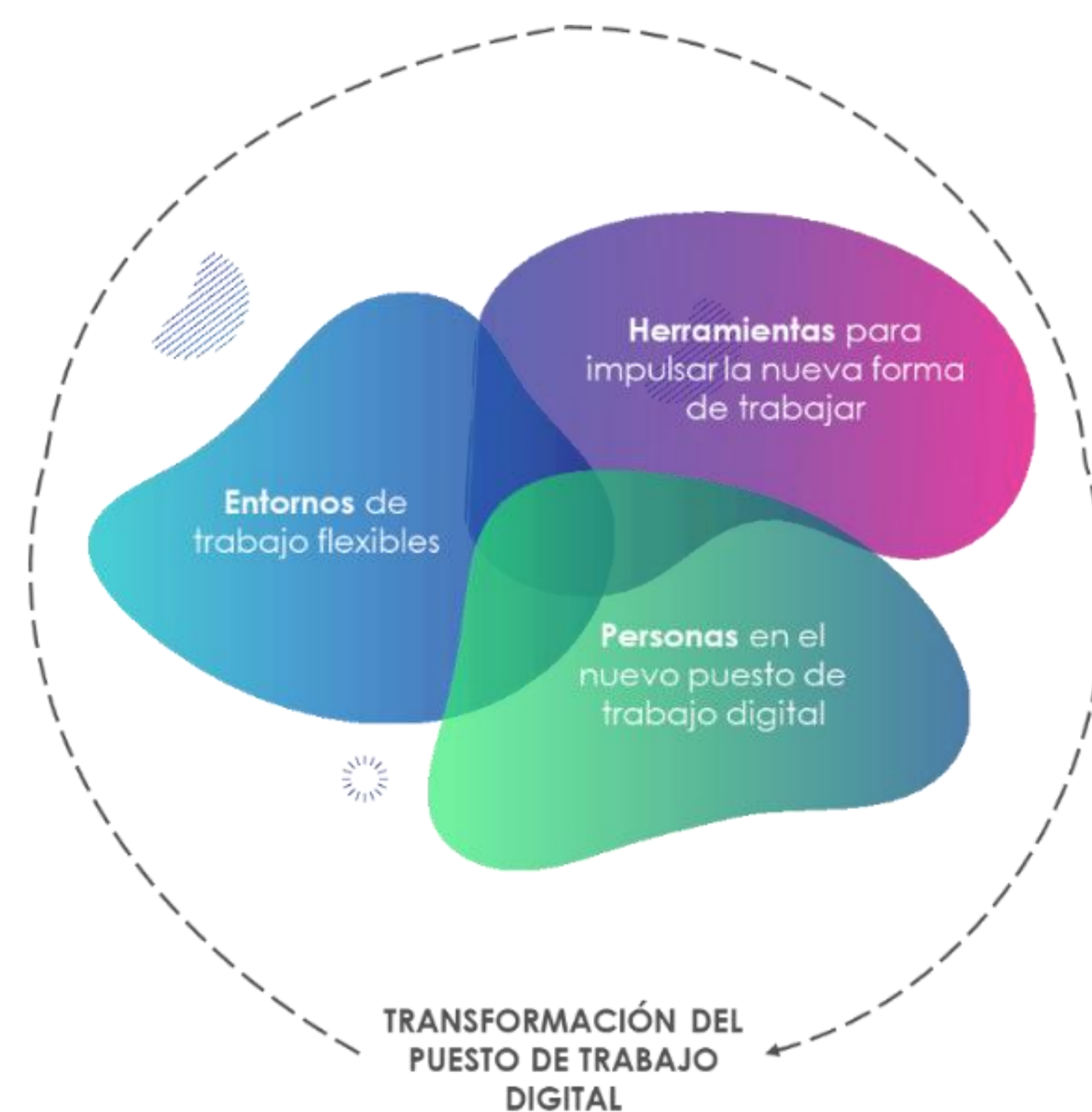
Esto pone en evidencia que **estamos viviendo un impulso a las nuevas formas de trabajo, con nuevos modelos híbridos, nuevas metodologías, y nuevas herramientas**, que soporten nuestra actividad diaria y nuevas competencias por parte de todos los empleados.

El contexto que ha propiciado la crisis actual ha planteado la generalización del trabajo en remoto y está promoviendo dentro de las organizaciones una reflexión alrededor de las nuevas formas de trabajo. En este sentido surge el concepto de nuevo puesto de trabajo digital (Liquid Workplace), o cómo la tecnología puede hacer posible que el trabajo pueda concebirse como una actividad flexible y no ligada necesariamente a un espacio físico concreto, primando objetivos como la productividad, la eficiencia, la innovación y la retención del mejor talento a través de la optimización de la experiencia del empleado.

Liquid Workplace

Un enfoque holístico del nuevo puesto de trabajo.

Aunque el concepto de Liquid Workplace puede llevar implícito un alto componente tecnológico, cualquier organización que aborde la reflexión de cómo la tecnología puede ayudar a transformar su manera de trabajar debe plantearse el ejercicio entendiendo el nuevo puesto de trabajo digital como un todo. En este sentido, deben plantearse una reflexión que considere 3 ejes fundamentales:



- **Herramientas** Intentando relacionar las nuevas formas de trabajar con las nuevas tecnologías que potencien la interacción, colaboración, productividad, creatividad e innovación, en este nuevo contexto más digital y adecuando dicho ecosistema de soluciones a la realidad y grado de madurez específico de la organización. Hablamos tanto de las nuevas herramientas para facilitar el trabajo en remoto (herramientas para trabajar con documentos online o para hacer videollamadas, p.e. Microsoft 365, Google workspace, Asana, Slack, Zoho office, etc., nuevos portales de comunicación corporativa, herramientas para la gestión del conocimiento basadas en la inteligencia artificial y el “machine learning”, asistentes conversacionales, herramientas para la robotización y automatización de procesos, etc.).
- **Entornos** Donde se proponen cuestiones como la incorporación de nuevos dispositivos al puesto de trabajo y la posibilidad de gestionarlos en remoto de una forma ágil y eficiente, la migración de las plataformas de productividad, comunicación y colaboración en la nube o la “securización” de las infraestructuras del puesto de trabajo.
- **Personas** Ayudando a adecuar el puesto de trabajo a las necesidades y problemáticas de cada empleado, definiendo la nueva experiencia de empleado alrededor de la tecnología, impulsando el uso y la adopción de las herramientas y desarrollando sus competencias digitales.

Las organizaciones deben ser capaces de diseñar el puesto de trabajo digital que mejor se adecúe a las necesidades de cada empleado en función del tipo de trabajo que desarrolle en el día a día, así como de las necesidades de sus clientes.

Pero tienen que preocuparse también de asegurar que sus equipos disponen, conocen y saben utilizar las nuevas herramientas, de desarrollar las habilidades y comportamientos necesarios en torno a estas nuevas formas de trabajar y de fomentar una nueva cultura de trabajo híbrido.

Por un lado, el nuevo puesto de trabajo digital ofrece a los empleados nuevas capacidades y funcionalidades que posibilitan una nueva forma de trabajar y de relacionarse con sus clientes y los potenciales clientes, pero por otro comporta nuevos retos para las organizaciones ligados a asegurar el mejor uso posible de la tecnología y el retorno de la inversión.

Poder almacenar información en la nube y acceder a ella en cualquier momento y lugar, trabajar y editar de forma colaborativa y simultánea documentación o liberarse de tareas administrativas gracias a la automatización, supone un empoderamiento “brutal” de los empleados y una mayor facilidad para acceder a datos de clientes, lo que facilita enormemente la relación con estos.

Sin embargo, implican a la vez que las organizaciones tengan que gestionar más conocimiento y más heterogéneo, tengan que preocuparse de gestionar nuevas formas de relación entre personas, clientes y equipos, o de encontrar nuevas formas de generar compromiso. Las organizaciones se enfrentan, sin duda, a nuevos retos alrededor del nuevo puesto de trabajo digital.

Con la evolución de la empresa considerando los diferentes aspectos relacionados con la transformación del puesto de trabajo digital, la adaptación a las nuevas necesidades de los clientes y su relación con ellos, en constante evolución, será mucho más sencilla, pudiendo ofrecer mejores servicios y, con ello, atraer a un mayor número de clientes y fidelizarlos, potenciando de esta manera las ventas.

Necesidades del puesto de trabajo digital

Teniendo en cuenta la conceptualización inicial del puesto de trabajo digital, se puede hacer referencia a alguna de las necesidades o requisitos mínimos de los empleados y las empresas a la hora de desarrollar sus funciones, en este sentido: [REF-6].

1. Conectividad

Para poder hablar realmente de digitalización, no podemos separarla de la conectividad, la necesidad de estar conectados a internet móvil o fijo. Las empresas necesitan conexiones estables y de calidad en cualquier lugar y momento para poder ofrecer valor añadido y poder atender adecuadamente a sus clientes, mediante una comunicación directa y fluida.

2. Equipamiento

El equipamiento de los trabajadores a la hora de teletrabajar debe estar compuesto por tantos dispositivos electrónicos compatibles como necesite, con el fin de desarrollar eficazmente su trabajo tanto dentro como fuera de la oficina (ordenadores portátiles, teléfonos móviles y/o tabletas) y poder resolver posibles dudas o cuestiones de sus clientes de manera remota.

3. Apps y herramientas básicas de productividad

Resulta necesario que en la empresa potencie su digitalización con la instalación de aplicaciones y herramientas que permitan trabajar, compartir, comunicar, etc. a todos sus trabajadores y clientes con la mayor comodidad, como por ejemplo Microsoft 365 o Google Workspace u otras herramientas gratuitas como Slack o Asana que son también muy buenas opciones.

4. Herramientas de Comunicación y Colaboración.

Las herramientas colaborativas como Teams, Hangouts, Zoom y Trello, entre otras tantas, son muy interesantes para realizar trabajos en colaboración, permitiendo una conexión sencilla y en tiempo real con los distintos colaboradores y clientes, para la celebración de reuniones o mantener conversaciones informales de equipo.

5. Repositorio de información de la nube

Una vez asumida la conectividad de la empresa, debemos plantearnos cómo manejaremos la información de nuestra empresa.

La tecnología en la nube permite guardar, acceder, modificar, etc. la información desde un "repositorio virtual" de información, el cual puede ser gestionado a través de una conexión a internet, pudiendo, entre otras cosas, dar diferentes permisos de acceso a personas distintas dentro de una empresa. De esta manera se convierte en la manera más eficaz para gestionar la información de la empresa, los clientes y potenciales clientes y poder acceder remotamente a la misma desde cualquier lugar y cualquier dispositivo.

6. Seguridad

No debemos creer que a mayor nivel de digitalización podremos tener mayor peligro en nuestros sistemas internos de la empresa. Sin embargo es necesario que se implementen medidas de seguridad que protejan los datos de nuestra empresa y nuestros clientes. Existen numerosas soluciones en el mercado que podemos utilizar para protegernos y que no tienen por qué tener un gran sobrecoste. La instalación de antivirus avanzados, la concienciación a los trabajadores en materia de ciberseguridad, con pautas y medidas a desarrollar por parte de cada empleado, la realización de copias de seguridad en la nube y analizar la información que recibimos, son algunas de las pautas necesarias para considerar nuestro entorno de trabajo seguro.

7. Gestión y Mantenimiento

La gestión y el mantenimiento de las aplicaciones o herramientas que son utilizadas en el puesto de trabajo digital ya no es necesaria con las distintas soluciones cloud. Los proveedores de estas soluciones son los encargados de dar soporte en la gestión y mantenimiento diarios. De esta manera, el impacto en la productividad de los empleados será positivo.

3. ¿Qué herramientas y de qué manera pueden utilizar las pymes para adaptarse al puesto de trabajo digital?

Actualmente las pymes tienen opción de ofrecer a sus trabajadores las herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo de manera totalmente remota.

El objetivo a corto plazo, debido a las consecuencias de la pandemia, es que las pymes y sus empleados puedan ajustarse al modelo de trabajo digital que se impuso de manera obligatoria como una de las consecuencias principales de la COVID-19. Sin embargo la tendencia del trabajo híbrido (un % de trabajo en remoto y otro % presencial) a largo plazo es que se mantenga, por los beneficios que conlleva.

Adicionalmente, la adaptación al puesto de trabajo digital puede llevar a que las empresas piensen en, por ejemplo, la internacionalización de su empresa ya que si puedes estar en contacto con las aplicaciones existentes con gente que está en tu misma ciudad, ¿por qué no con gente a más de 1000 km de distancia?

Para llevar a cabo esta transformación en el modelo de trabajo, son necesarias herramientas digitales que permitan a empresas y empleados, continuar su trabajo de manera normal y seguir ofreciendo el mismo servicio de calidad a sus clientes.

Existen distintas herramientas digitales que están al alcance de todos los usuarios. En primer lugar, analizaremos algunas de las **herramientas digitales de pago existentes**:



1. Microsoft 365

Es una de las herramientas colaborativas más utilizada actualmente en el mercado. Es también una de las más completas con diferentes capacidades que potencian y facilitan la implantación del puesto de trabajo digital. Esta herramienta, incluye el paquete de office, lo que brinda al usuario la capacidad de realizar documentos, presentaciones, hojas de cálculo, planificaciones y, todo esto, incluyendo el almacenamiento en la nube para aumentar la seguridad de los datos que se manejan, tanto empresariales como de sus clientes. Otro de los aspectos a ser considerados es que, esta herramienta, cuenta con planes diferenciados para pequeñas y medianas empresas, así como para empresas de mayor tamaño.

Adicionalmente dispone de todo tipo de integraciones con otras herramientas para facilitar la implantación de un puesto de trabajo digital completo.

El paquete de Microsoft 365 incluye adicionalmente la plataforma de Microsoft Teams, con la que se pueden mantener reuniones, llamadas, compartir archivos, editarlos y todo de manera digital y en la nube, para que cualquier usuario tenga acceso a los documentos en una biblioteca digital de manera segura. **Es importante destacar en este punto que las licencias de Microsoft 365 se deben pagar por cada usuario [REF-7].**

2. Google Workspace

Google pone a disposición de empresas y usuarios la herramienta de Workspace con el fin de facilitar la implantación del puesto de trabajo digital.

La herramienta del gigante tecnológico permite a los usuarios trabajar desde cualquier lugar e incluye todas las aplicaciones necesarias para el desarrollo del trabajo con normalidad.

Adicionalmente la herramienta **permite, a su vez, integraciones con otras soluciones para complementar su funcionamiento y optimizar los servicios prestados a los usuarios.**

Gracias a Google Workspace y a su amplio catálogo de herramientas incluidas, las pymes pueden dotar a sus trabajadores de todos los instrumentos necesarios para mantener una conexión eficiente, **permitiendo la organización de reuniones, videollamadas, almacenamiento de documentos y la edición de los mismos en línea, lo que aporta, como en el caso de Microsoft 365 un alto grado de seguridad.**

Google Workspace junto con Microsoft 365 son las herramientas digitales más completas del mercado actualmente porque engloban un gran elenco de funcionalidades para permitir a los usuarios llevar a cabo su trabajo a distancia de manera eficaz y eficiente tanto internamente como de cara a los clientes. El pago por licencias funciona como en el caso de Microsoft 365 **[REF-8]**.

Las herramientas digitales no tienen por qué necesariamente requerir de una inversión para utilizarlas. En el mercado, también existen **herramientas digitales gratuitas** que también tienen funciones que facilitan la implantación del puesto de trabajo digital:

Slack

➤ Es una herramienta colaborativa con funcionalidades que permiten que los empleados de una empresa puedan interactuar entre ellos y con los clientes de manera eficaz. Tiene menos funciones que las anteriores, pero dispone de una versión gratuita que es accesible para todo el mundo. Esta herramienta digital cuenta con funciones comunes a las anteriores de pago que hemos analizado, como puede ser la función de chat y video, la organización del calendario, compartición de archivos, etc. Adicionalmente, como en el caso de Microsoft 365 y Google Workspace, Slack también puede ser integrado con las otras herramientas para complementar sus funcionalidades y hacer de ella una herramienta más completa. Sin embargo, estas integraciones pasarían a ser de pago, porque se necesita una licencia específica que no se incluye en la versión gratuita [\[REF-9\]](#).

Asana

➤ Es otra de las herramientas digitales que tienen una versión gratuita y reúne funcionalidades que permite a los usuarios facilitar la implantación del puesto de trabajo digital. Entre otras funcionalidades, se destacan el chat y las videollamadas, la organización y el calendario, registro de actividades y colaboración hasta con 15 personas.

Su versión gratuita incluye servicios muy interesantes pero, como en el caso de Slack, la mejora de los servicios está vinculada al pago de una cuota mensual por cada usuario.

Adicionalmente, también tiene la opción de integrarse con otras plataformas. Sin embargo, también como en el caso de Slack, estas integraciones no se incluyen en la versión gratuita [\[REF-10\]](#).

Trello

Es una herramienta digital que actualmente se utiliza para gestionar tareas dentro de los proyectos o cualquier actividad o tarea de las organizaciones, gracias a un tablero visual en el que los usuarios pueden crear tarjetas en las que se definen las actividades.

Esta herramienta carece de las funciones de chat y video que otras si tienen. Es una de las herramientas de gestión de proyectos y tiempos más útiles del mercado y no debería de faltar como solución colaborativa para facilitar el teletrabajo y la gestión de proyectos [\[REF-11\]](#).

Bitrix24

Es una herramienta digital que dispone, en su versión gratuita, de funcionalidades de chat y video, organización, así como una función interesante del seguimiento de las tareas.

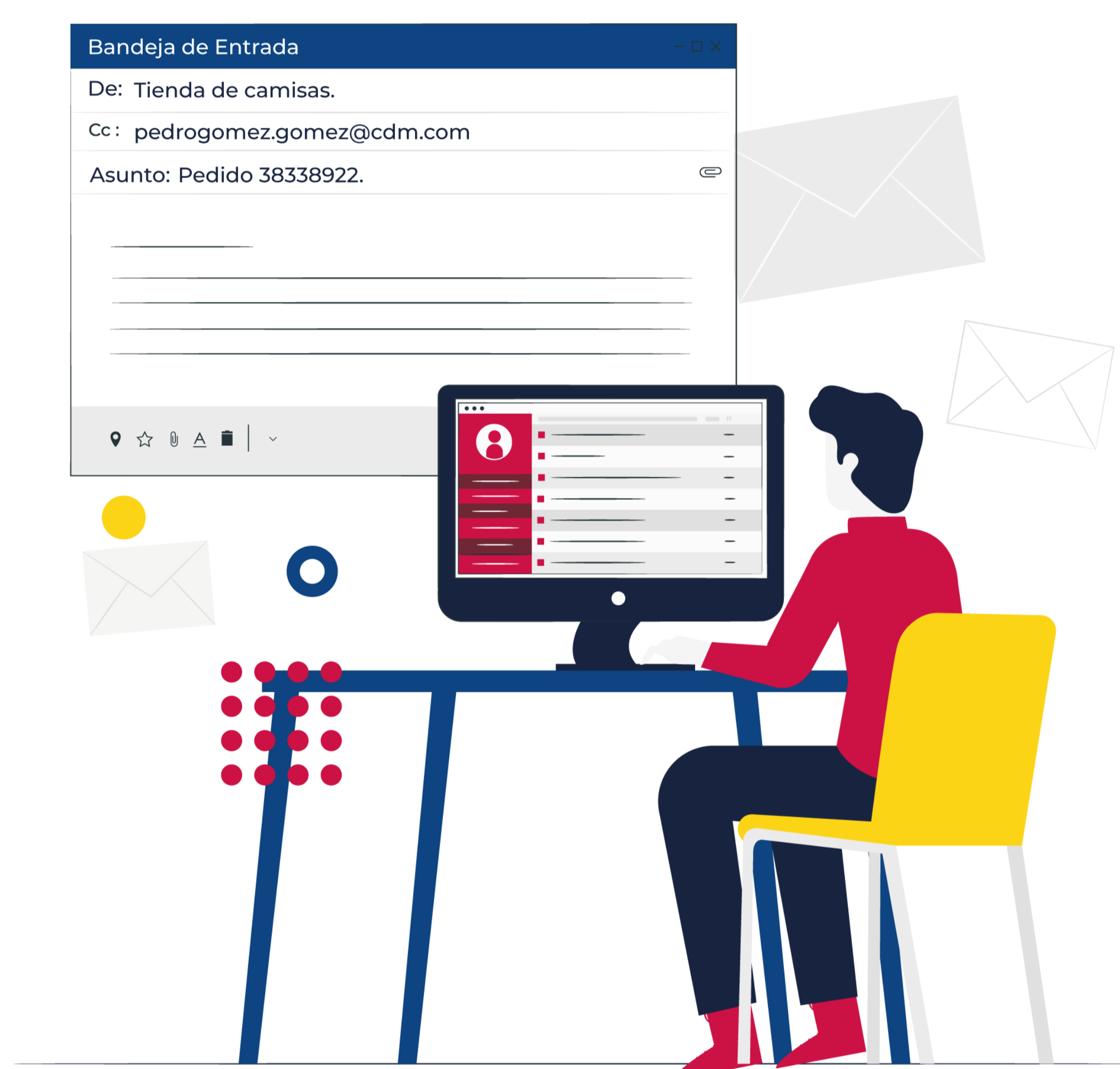
Dispone de otras funciones como son la creación de tiendas web, con su respectivo posicionamiento SEO y unas plantillas determinadas y un centro de soporte para el usuario.

Respecto a la gestión de los proyectos, tiene funciones como la administración de la carga de trabajo gracias a informes que pueden ser generados, la existencia de plantillas de tareas y automatización y la administración visual de los proyectos [\[REF-12\]](#).

4. Casos de uso

¿Cómo mejorar la experiencia de cliente con herramientas colaborativas, mediante un puesto de trabajo digital?

A continuación, podrás ver cómo Juan, propietario de una tienda de camisas a medida utiliza las distintas herramientas de su puesto de trabajo digital para gestionar su día a día y su relación con los clientes.



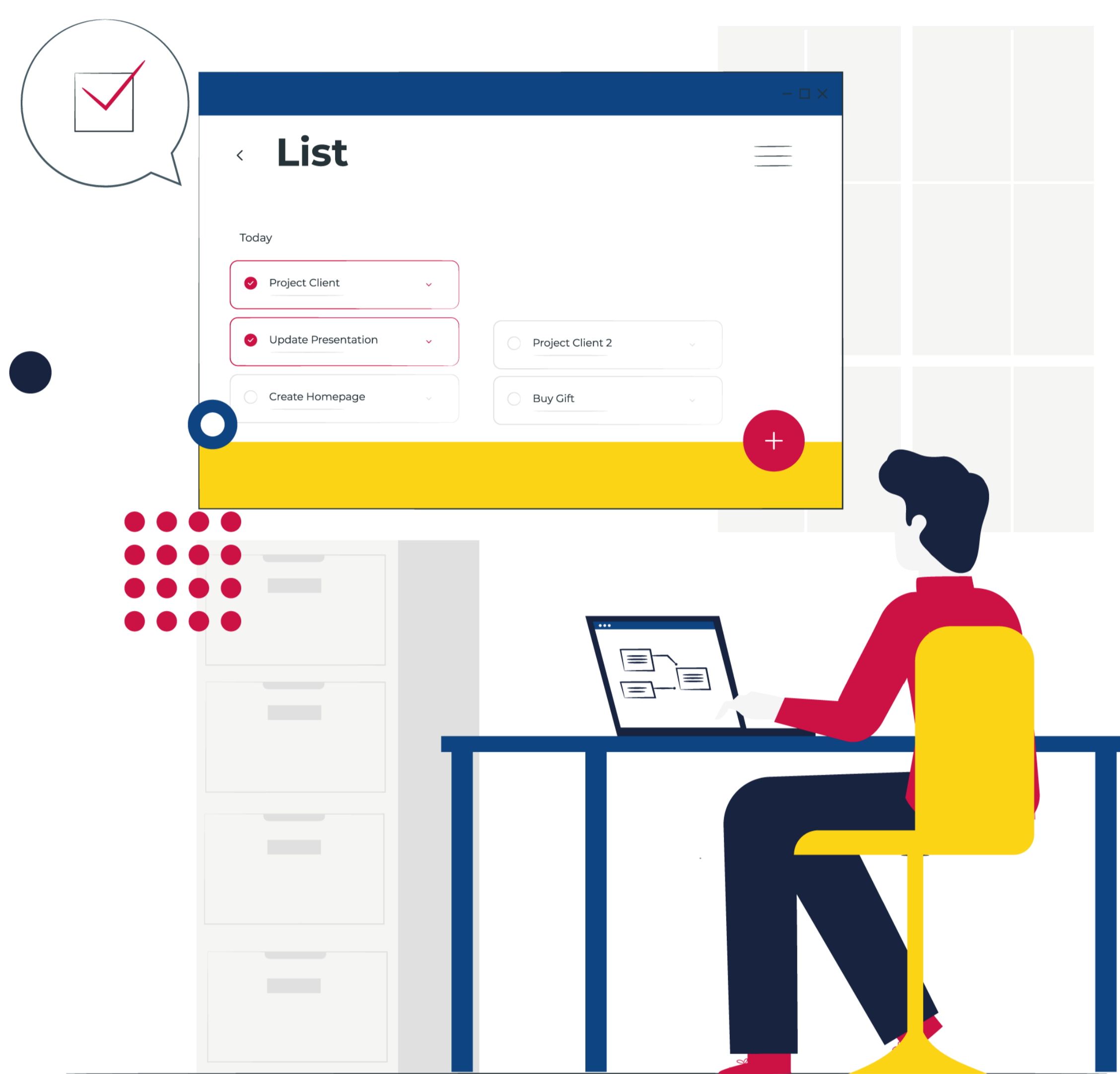
9:00 h

Juan revisa su correo de empresa para ver pedidos o necesidades de sus clientes.

10:00 h

Juan y su equipo mantienen su reunión diaria mediante una aplicación de videollamadas. También mantiene reuniones con el equipo de confección de las prendas.





12:00 h

Juan revisa su herramienta de gestión de proyectos para ver qué tareas quedan pendientes y el avance de los pedidos.

14:00 h

Juan accede a los presupuestos realizados en la nube, en el repositorio de documentación compartido, para gestionarlos y revisarlo con su equipo en tiempo real.



17:00 h

Con la ayuda de las herramientas colaborativas Juan da cobertura a las necesidades de su cliente y le informa del estado del pedido, así como el día a día de su negocio y su equipo.

Conclusiones

La situación derivada de la pandemia provocada por el COVID- 19 ha hecho que numerosas empresas hayan tenido que optar por el teletrabajo para poder seguir ofreciendo sus bienes o servicios. Sin embargo la implantación de los puestos de trabajo digitales en remoto es creciente desde hace unos años.

Para implementar de la mejor manera un puesto de trabajo digital debe considerar una serie de variables como son la tecnología, que debe apoyar a los empleados con el fin de fomentar la productividad, creatividad e innovación, así como el contacto con los clientes y potenciales clientes; los entornos de trabajo digitales, con la variable de dotar a los empleados de dispositivos que faciliten su día a día para la gestión empresarial, de los datos internos y de los clientes y, por supuesto, las personas que, con el fin de poder realizar su trabajo de manera efectiva, tienen una serie de necesidades, que deben ser cubiertas.

La conectividad a internet, un correcto equipamiento, establecer canales de comunicación adecuados con los empleados, así como establecer unos estándares de seguridad adecuados, son algunas de estas necesidades que surgen para poder implantar el puesto de trabajo digital de manera correcta.

Existen numerosas herramientas en el mercado para conseguir el objetivo final de desarrollar un puesto de trabajo digital, adecuado a las necesidades de los trabajadores y los clientes. Algunas de estas herramientas son de pago, pero otras son gratuitas y aportan grandes capacidades para lograrlo. Son muchas las posibilidades que se abren con los puestos de trabajo digitales y es el momento de adoptarlas y potenciar una tendencia que puede ser muy positiva para tu empresa.

Referencias

[REF-1] Encuesta de Población Activa del INE. 4º trimestre 2020. Instituto Nacional de Estadística.

<https://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0420.pdf>

[REF-2] Estudio Adaptación Digital 2021. IEBS Business School. 2021.

<https://www.iebschool.com/blog/estudio-adaptacion-digital-2021-management/>

[REF-3] The Future of Jobs Report 2020. Foro Económico Mundial. 2020.

http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf

[REF-4] Dossier de indicadores de teletrabajo y trabajo en movilidad en España y la UE. ONTSI. Junio 2021.

https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2021-06/dossier_ontsi_teletrabajo_junio2021.pdf

[REF-5] Encuesta “Trabajando desde casa durante COVID-19”. Colliers international – abril 2020.

https://www.colliers.com/es-es/news/encuesta-global-teletrabajo_070420

[REF-6] Qué se necesita para digitalizar un puesto de trabajo. Telefónica empresas. 2021.

<https://empresas.blogthinkbig.com/puesto-de-trabajo-digital-requisitos/>

[REF-7] Microsoft 365. Microsoft.

<https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365>

[REF-8] Google Workspace. Google.

https://workspace.google.com/intl/es/features/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=emea-es-all-es-dr-bkws-all-super-trial-e-t1-1010042&utm_content=text-ad-none-none-DEV_c-CRE_471141648658-ADGP_Hybrid%20%7C%20BKWS%20%20EXA%20%7C%20Txt%20~%20Google%20Workspace%20~%20Business_GSB01-KWID_43700057751682200-kwd346911454270-userloc_9061047&utm_term=KW_google%20workspace-g&ds_rl=1289227&gclid=CjwKCAjwz_WGBhA1EiwAUAXlcRk-FE9xYNKsSm-SwOOLmqhbo7kCySwOpUuhXhn6kmDIXFteL9rMPxoC0xUQAvD_BwE&gclid=aw.ds

[REF-9] Slack.

<https://slack.com/intl/es-es/>

[REF-10] Asana.

https://asana.com/es/premium?&utm_campaign=Brand--ES--ES--CoreEX&utm_source=google&utm_medium=pd_cpc_br&gclid=CjwKCAjwz_WGBhA1EiwAUAXlcYGEYd2V4RQtcSO57Lg17xKOioxN38fcd_JEZx8xAkRoO9R2ALqTfhoCTJsQAvD_BwE&gclidsrc=aw.ds

[REF-11] Trello.

<https://trello.com/es>

[REF-12] Bitrix24.

<https://www.bitrix24.es>



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"