

# MOVILIDAD EN MOVIMIENTO:

CUANDO LA TRANSFORMACIÓN  
TECNOLÓGICA SE ENCUENTRA  
CON LA INTELIGENCIA OPERATIVA



## LA MOVILIDAD EXIGE UNA TRANSFORMACIÓN GUIADA



Shash Anand, Estrategia de Productos de SVP

### HAY QUE OPTIMIZAR LA MEDICIÓN, LA GESTIÓN Y LA SEGURIDAD PARA LOGRAR LA PLENA MOVILIDAD EMPRESARIAL

La movilidad empresarial, que clasificamos como la ampliación de las fuerzas laborales remotas combinada con la necesidad de una comunicación fluida y conectividad digital, ha provocado un aumento en el uso de dispositivos móviles en los últimos años, entre ellos, teléfonos, tabletas, impresoras y otras soluciones móviles.

A medida que se acelera la digitalización para el crecimiento y las organizaciones amplían su fuerza laboral y sus dispositivos móviles, estas empresas plantean varias preguntas: ¿cómo es compatible este creciente conjunto de dispositivos? ¿Cómo podemos escalar y dar soporte a este volumen rápidamente? ¿Cuál es el mantenimiento para que el rendimiento sea óptimo? ¿Son seguros? ¿Están protegidos los datos? ¿Se está midiendo el rendimiento? ¿Está aumentando la productividad?

La gestión de la movilidad puede incluir la asignación de un dispositivo con todas las aplicaciones disponibles a un empleado durante un plazo específico. También puede involucrar dispositivos compartidos a través de un método ad hoc de recolección y entrega.

Para algunos, un modelo compartido requiere una gestión y una supervisión óptimas para tener éxito. Para otros, es un empleado que tiene acceso a una variedad de aplicaciones comerciales a través de un solo dispositivo. Las cuestiones clave aquí giran en torno a la medición del rendimiento y la seguridad.

De cualquier manera, debe haber cierto nivel de gestión, supervisión y protección de dispositivos para garantizar que los dispositivos funcionen en el campo y le agreguen valor al negocio.

En este informe, se analiza si los dispositivos de los trabajadores en campo en todo el mundo se están equipando, supervisando y protegiendo de manera óptima para alcanzar los respectivos objetivos de transformación digital de sus organizaciones.

De todos los encuestados a nivel global, el 91 % cuenta con una solución de gestión de dispositivos móviles (MDM) o de la movilidad empresarial (EMM). Sin embargo, el 73 % tiene dificultades para recibir datos de diagnósticos, y el 71 % carece de inteligencia operativa en sus dispositivos. Claramente la MDM y la EMM que están usando muchas organizaciones no están proporcionando los datos de productividad y las herramientas predictivas necesarias para respaldar la experiencia de digitalización.

“Las organizaciones que adoptan la tecnología móvil para optimizar a una fuerza laboral distribuida enfrentan nuevos desafíos de movilidad. Corren el riesgo de que surjan problemas por la falta de visibilidad del rendimiento del dispositivo móvil, del estado de la batería, de la ubicación, de la seguridad y más. De este modo, se garantiza la productividad organizacional. Se necesita un nuevo conjunto de herramientas y soluciones de movilidad avanzadas para comprender qué está sucediendo en el campo”.

## ÍNDICE

**Movilidad: no existe un enfoque único que sirva para todos**

**Impresoras: un excelente ejemplo de los desafíos de la movilidad moderna**

**Rendimiento en tiempo real: inteligencia operativa**

**Transformación digital: eliminación de las limitaciones manuales**

**Optimización de la movilidad empresarial con socios claves de tecnología para alcanzar su máximo potencial**

# METODOLOGÍA

La investigación de SOTI incluyó a 3650 encuestados en EE. UU. (600), Canadá (350), México (350), Reino Unido (600), Alemania (350), Francia (350), Suecia (350), Países Bajos (350) y Australia (350). Todos los encuestados son trabajadores a tiempo completo o parcial que operan en empresas con más de 50 empleados. Todos los encuestados trabajan en TI y en todos los niveles de antigüedad, incluidos propietarios de empresas, altos directivos, mandos intermedios, directivos y gestión especializada de TI. Participaron sectores como el de atención médica, servicios financieros, legal, comercio minorista, cadena de suministro, transporte y logística, manufactura, energía, educación, tecnología y servicios de emergencia.



El objetivo del informe es evaluar el estado de la industria de la movilidad en 2023 obteniendo información de esta amplia gama de sectores y países. Buscamos comprender mejor:

- **¿Cómo usan los dispositivos móviles los profesionales de TI a escala global dentro de sus organizaciones?**
- **¿Cómo miden el rendimiento de la movilidad empresarial?**
- **¿Qué herramientas están usando y qué herramientas no tienen?**
- **¿Cuál es el papel de la inteligencia operativa en la mejora de la productividad?**
- **¿En qué etapa de la transformación digital se encuentran y qué necesitan para alcanzar su objetivo final?**

# RESULTADOS CLAVE



A través de nuestra encuesta, el **91 %** de las organizaciones usa actualmente una solución de MDM o EMM, pero el **74 %** afirma que necesita mejores herramientas para predecir los problemas antes de que ocurran.

## 81 %

Piensan que la productividad puede generar inversiones que mejorarían los niveles de visibilidad en tiempo real de los dispositivos

## 77 %

Creen que tener un dispositivo móvil con acceso a todas las aplicaciones haría que los empleados de su organización fueran más productivos

## 73 %

Necesitan mejor inteligencia operativa para medir el rendimiento de la movilidad empresarial

## 52 %

Dicen que sus organizaciones no tienen suficiente presupuesto para garantizar la visibilidad en tiempo real de los dispositivos móviles

## 43 %

Están preocupados por las filtraciones de datos que derivan del uso de dispositivos móviles, seguidas por el malware, la piratería informática y los errores de los usuarios

## 41 %

Confirman que su experiencia de transformación digital ha comenzado, pero necesitan un socio tecnológico que los ayude

# MOVILIDAD: NO EXISTE UN ENFOQUE ÚNICO QUE SIRVA PARA TODOS



Por sector:



Debemos comenzar por comprender en qué etapa se encuentran las empresas en cuanto a la movilidad empresarial. Desde la perspectiva de los empleados de estas organizaciones, ¿cuál es su mayor necesidad respecto de la movilidad empresarial?

## Mi organización necesita mejor inteligencia operativa para medir el rendimiento de la movilidad empresarial:



Empresas más grandes (1000 empleados o más) frente a empresas más pequeñas (999 o menos):

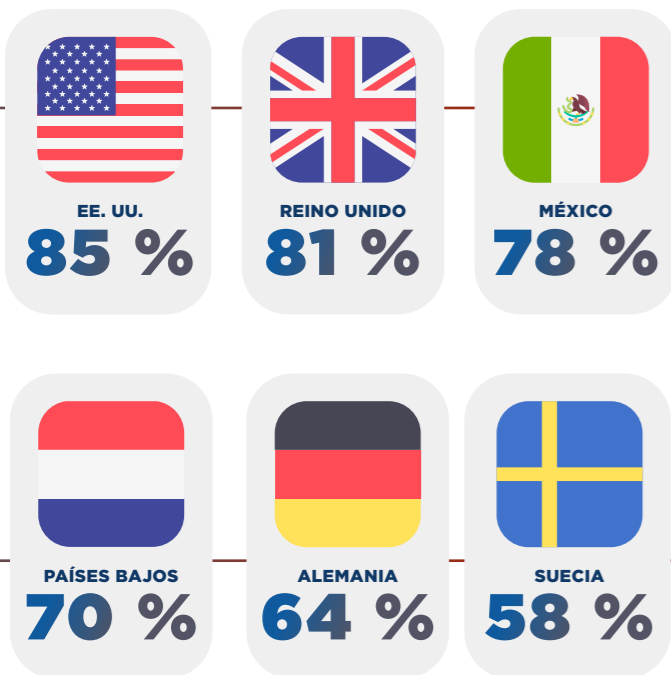
1000 o más empleados



999 o menos empleados



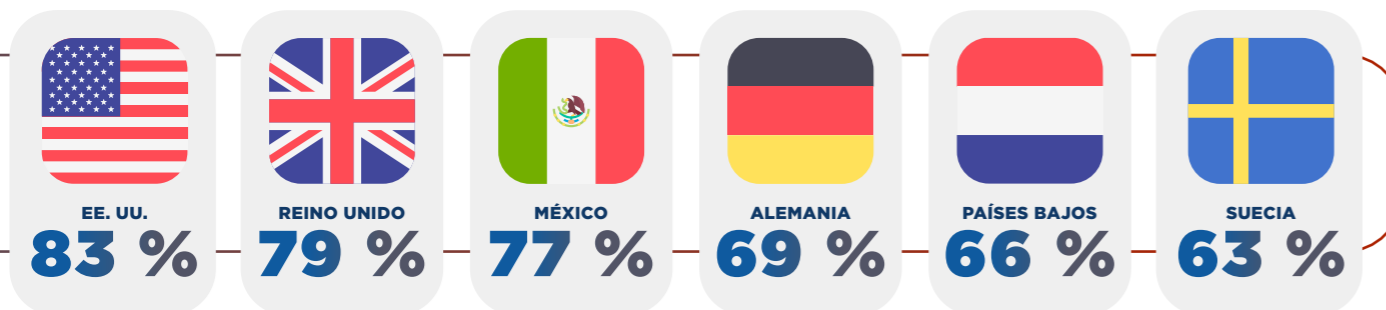
Por país:



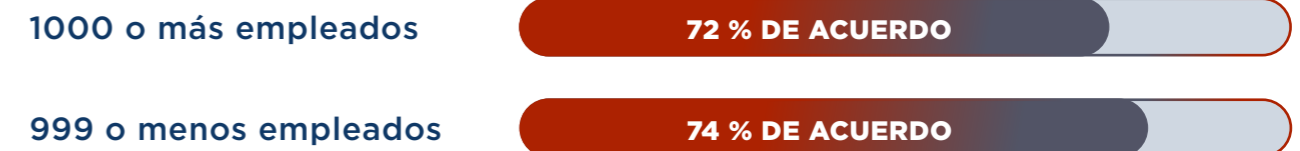
**Mi organización necesita mejores herramientas para predecir las situaciones antes de que se conviertan en un problema:**



Por país:



Empresas más grandes (1000 empleados o más) frente a empresas más pequeñas (999 o menos):

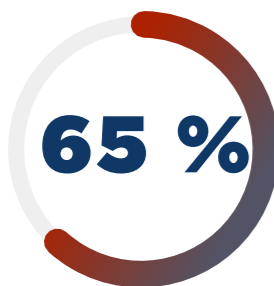


En Estados Unidos, Reino Unido y México, hubo un aumento en la integración de herramientas que ayudan a mejorar la inteligencia operativa, diagnosticar problemas y contrarrestarlos con anticipación. Existe una oportunidad en el mercado sueco: el 19 % de los encuestados informó que aún no ha adoptado una solución de MDM o de EMM.

Los datos muestran claramente que el impulso global para mejorar la medición del rendimiento de la movilidad, diagnosticar problemas y prevenir problemas ha continuado después de la pandemia.



## DISPOSITIVOS COMPARTIDOS



Los dispositivos móviles se asignan de forma individual a cada empleado durante plazos prolongados de tiempo (por ejemplo, semanas, meses).



Los dispositivos móviles se asignan a los empleados por plazos cortos (por ejemplo, un turno de día).



Los dispositivos móviles se comparten entre varios empleados sin ninguna asignación (por ejemplo, toman y usan el dispositivo sin tener que registrarse).

En casi dos tercios (65 %) de las organizaciones, los dispositivos móviles se asignan a los empleados durante un plazo prolongado. Esto aumenta al 74 % en México, donde compartir es aún menos común. Sin embargo, México ha manifestado la necesidad de mejorar el diagnóstico, la supervisión y la inteligencia operativa, lo que sugeriría una preferencia por un modelo futuro de dispositivos compartidos.

Países Bajos se establece como un mercado maduro en cuanto a movilidad empresarial: el 21 % de los encuestados trabaja para organizaciones que permiten compartir dispositivos entre varios empleados. Permitir que los trabajadores recojan y usen un dispositivo sin registrarse sugiere niveles avanzados de gestión, supervisión y seguridad.

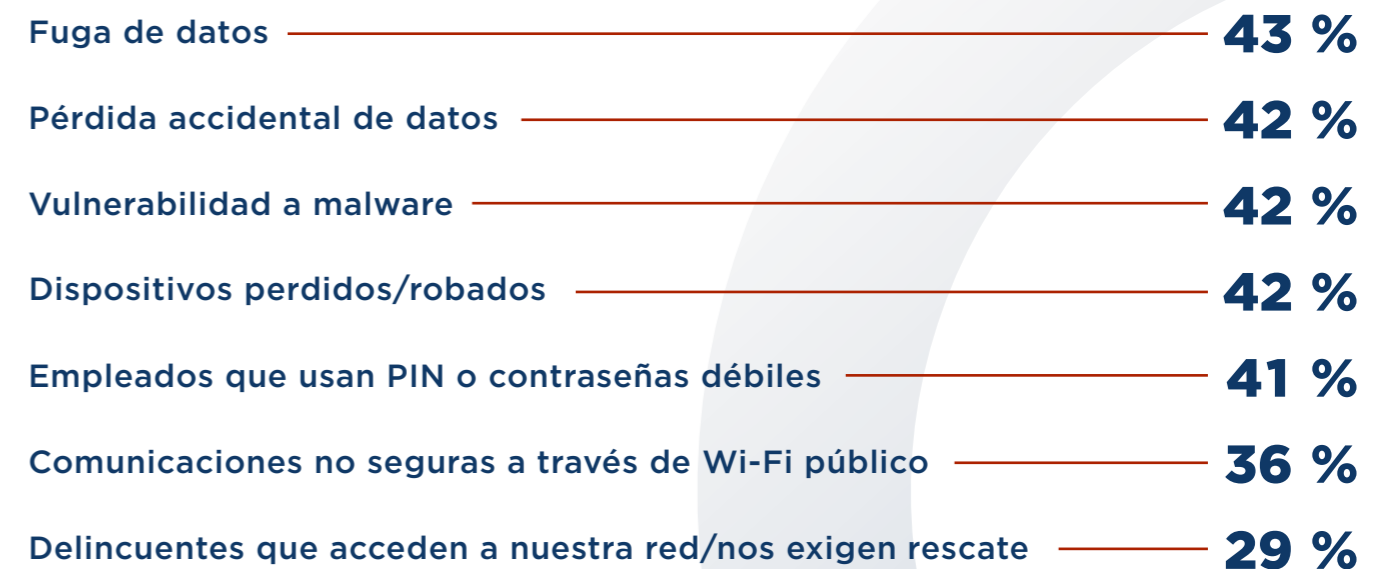
**Los empleados de mi organización serían más productivos si pudieran iniciar sesión una vez en sus dispositivos móviles y tener acceso a todas sus aplicaciones y sitios web comerciales:**

77 %  
DE ACUERDO

Más de las tres cuartas partes (77 %) están de acuerdo con el potencial de productividad que tiene usar un dispositivo móvil para acceder a una variedad de aplicaciones. El sector tecnológico (80 %) defiende esta forma de movilidad.

Desde una perspectiva nacional, EE. UU. (87 %), Reino Unido (86 %) y México (86 %) parecen haber designado este modo de movilidad como la forma de mejorar la movilidad empresarial en el futuro.

**Independientemente del enfoque para garantizar una mayor movilidad mediante una gestión modificada de los dispositivos, la seguridad sigue siendo un objetivo principal. Los datos a continuación resaltan las principales preocupaciones de seguridad:**



Independientemente de cómo una organización busque mejorar su nivel de movilidad, ya sea a través de dispositivos compartidos o asignados individualmente, es la conectividad, la gestión y la visibilidad en tiempo real de toda la infraestructura lo que determina la eficacia y la seguridad del dispositivo.

# IMPRESORAS: UN EXCELENTE EJEMPLO DE LOS DESAFÍOS DE LA MOVILIDAD MODERNA



El papel de la impresora está cambiando y ha evolucionado en los últimos años para permitir la impresión remota de etiquetas y recibos como parte de un proceso logístico dinámico y crítico. Las impresoras son un ejemplo interesante de cómo las organizaciones luchan por transformarse digitalmente: el 42 % de los encuestados afirma que carece de una gestión centralizada en tiempo real y no sabe cuántas impresoras tiene ni dónde están implementadas.

## ¿Cuáles son los principales desafíos que tiene con sus impresoras móviles e industriales?

La falta de herramientas para solucionar problemas de forma remota implica que los dispositivos deben devolverse físicamente a TI	51 %
Mayor preocupación de seguridad porque las impresoras con firmware desactualizado podrían ser vulnerables a la piratería informática	50 %
Costos asociados a la configuración y la actualización de los ajustes de seguridad de Wi-Fi (incluidos los certificados de aprovisionamiento)	48 %
Falta de gestión centralizada en tiempo real para saber cuántas impresoras tenemos y dónde se implementan	42 %
Falta de visibilidad en tiempo real de las impresoras e información sobre su configuración	40 %
Falta de visibilidad sobre el uso de la impresora	35 %
Todos estos	5 %
Ninguno de estos (mi organización no usa impresoras móviles ni industriales)	6 %



En México y Alemania (57 % ambos), las deficiencias en la gestión y la seguridad de los dispositivos son una de las principales preocupaciones. México (56 %) también considera que el costo de configurar y actualizar los ajustes de Wi-Fi es una preocupación clave. Además, la piratería informática de impresoras fue una de las principales preocupaciones en Francia (60 %) y EE. UU. (57 %).

La medición del rendimiento de las impresoras también se incluyó en la lista de desafíos, lo que alude a que las impresoras no están integradas en la MDM o la EMM de estas organizaciones:

- El 42 % en todo el mundo carece de una gestión centralizada en tiempo real para saber dónde están las impresoras.
- El 40 % no conoce el estado de sus impresoras en cuanto a ajustes y configuraciones.
- Más de un tercio (35 %) no puede ver cuánto se usa una impresora

Hubo algunos resultados nacionales sorprendentes dentro de los datos:

- Alemania respondió por encima del promedio global (46 %) con una falta de visibilidad del estado en tiempo real de las impresoras
- En Países Bajos (45 %), también se informaron dificultades de seguimiento del estado de las impresoras., superiores a la media

Incluso los mercados más maduros tienen brechas en las capacidades. Las estadísticas a continuación muestran el desglose global de las prioridades, señalando dónde las organizaciones necesitan mejorar las operaciones de impresión.



**42 %**

De manera global falta de una gestión centralizada, en tiempo real para saber cuántas impresoras tenemos y dónde se implementan




**51 %**

De manera global falta de herramientas para dar asistencia remota a las impresoras, por lo cual los dispositivos deben devolverse físicamente al departamento de TI



**50 %**

Una preocupación global porque las impresoras con firmware desactualizado podrían ser vulnerables a la piratería informática.



**48 %**

Consideración global de que habría costos asociados a la configuración y la actualización de los ajustes de seguridad de Wi-Fi. Esto implica que su solución de MDM/EMM actual no es compatible con las impresoras



**40 %**

De manera global falta de visibilidad del estado en tiempo real de las impresoras e información sobre su configuración

Estas preocupaciones abordan las tres áreas clave de gestión, seguridad y visibilidad que una solución de EMM más completa abordaría eficazmente. Como tal, las impresoras representan los mayores desafíos de movilidad que enfrentan las organizaciones. Seguirán siendo un indicador útil de cómo las organizaciones están digitalizando los procesos internos, el alcance de la expansión de la movilidad en el campo y el enfoque para un desarrollo más amplio de la movilidad empresarial en el futuro.



# RENDIMIENTO EN TIEMPO REAL: INTELIGENCIA OPERATIVA

¿Puede su organización ver en tiempo real qué dispositivos se están usando en su red?  
¿Qué tan bien están funcionando y se usan todas las aplicaciones? ¿Qué problemas tienen con mayor frecuencia los dispositivos? ¿A menudo se requiere mantenimiento y asistencia?  
¿Está en riesgo la integridad de los trabajadores o de los datos?

Los encuestados señalan una serie de obstáculos que potencialmente impiden que sus organizaciones alcancen esta visibilidad tan necesaria. “Dispositivos” en este contexto se refiere a dispositivos e impresoras compartidos para demostrar el complejo mundo de la movilidad.

## Mi organización no tiene presupuesto suficiente para garantizar la visibilidad total en tiempo real de los dispositivos móviles:



Es preocupante el hecho de que más de la mitad de las organizaciones no hayan calculado un presupuesto suficiente para garantizar la visibilidad en tiempo real de los dispositivos móviles. Esta cifra salta al 62 % en el Reino Unido, lo que explica por qué obtuvo un alto porcentaje al afirmar la necesidad de mejorar el diagnóstico de problemas, la previsión y la medición del rendimiento.

El comercio minorista (62 %) es otro sector que ha identificado claramente una necesidad de mejora, pero carece del presupuesto necesario.

Los altos directivos (62 %) fueron otro grupo demográfico que informó una falta de presupuesto. Esto demuestra una fuerte intención de implementar cambios, pero una frustrante escasez de recursos.

## Mi organización tiene el presupuesto para lograrlo, pero no sabe por dónde empezar:



En toda la encuesta, el 59 % de los encuestados del Reino Unido dijo que no sabría por dónde empezar, incluso con el presupuesto adecuado. La combinación de un presupuesto bajo y una falta de planificación anticipada se correlaciona con su necesidad de mejores soluciones. Los resultados fueron los mismos en México.

En Países Bajos y Francia, el 29 % no estuvo de acuerdo y afirmó que sabe por dónde empezar cuando se dispone de un presupuesto suficiente y cómo invertir en una mejor visibilidad de los dispositivos. En consecuencia, estos países tuvieron tasas de desacuerdo más altas cuando se les preguntó si eran necesarios mejores diagnósticos, inteligencia operativa y pronósticos.

## Mi empresa no actúa porque no conoce las posibilidades que hay:



Los responsables de las decisiones globales en puestos directivos (74 %) elevaron considerablemente este promedio global del 56 %. Entienden lo que podría aportar una mejor visibilidad, pero tienen algunas dudas.



## Mi equipo directivo no está convencido de que el costo valga la inversión:

DE ACUERDO  
50 %

Esta es quizás la estadística más alarmante de este informe. La mitad de los encuestados cree que sus equipos directivos no ven el valor de invertir en visibilidad en tiempo real de los dispositivos móviles. Incluso en el comercio minorista, que ha manifestado la necesidad de mejorar la visibilidad, el 61 % informó esta falta de confianza de la dirección en su valor.

**¿Cómo se lograría el cambio de mentalidad para acelerar la adopción de soluciones centradas en la visibilidad?**

## La productividad es un factor clave para nuestra inversión en esta tecnología:

DE ACUERDO  
81 %

La productividad se destacó como una métrica clave que alentaría una mayor inversión en soluciones que mejoren la visibilidad. El vínculo entre la visibilidad y la productividad se reconoció más prominentemente en EE. UU. (86 %), Reino Unido (86 %) y México (87 %). Desde el punto de vista sectorial, el comercio minorista expresó el mayor nivel de acuerdo (85 %). Los altos directivos (86 %) también señalaron que la inversión en tecnologías que permitan la visibilidad mejoraría si, como resultado, la productividad aumentara.

En los Estados Unidos, el Reino Unido y México, se expresan las preocupaciones más importantes respecto de los desafíos de la medición, el diagnóstico y la previsión, y también son quienes más entusiasmados están por obtener visibilidad de los dispositivos y los datos. Los encuestados de estos países creen que una mejor visibilidad provocará una mayor productividad y una mejor comprensión de su negocio, y el 73 % está de acuerdo a nivel global.

La visibilidad de toda la flota móvil de dispositivos, incluidos los dispositivos y las impresoras compartidos, es un indicador importante de la etapa de digitalización en la que se encuentra una organización y hasta dónde necesita impulsar los avances tecnológicos.



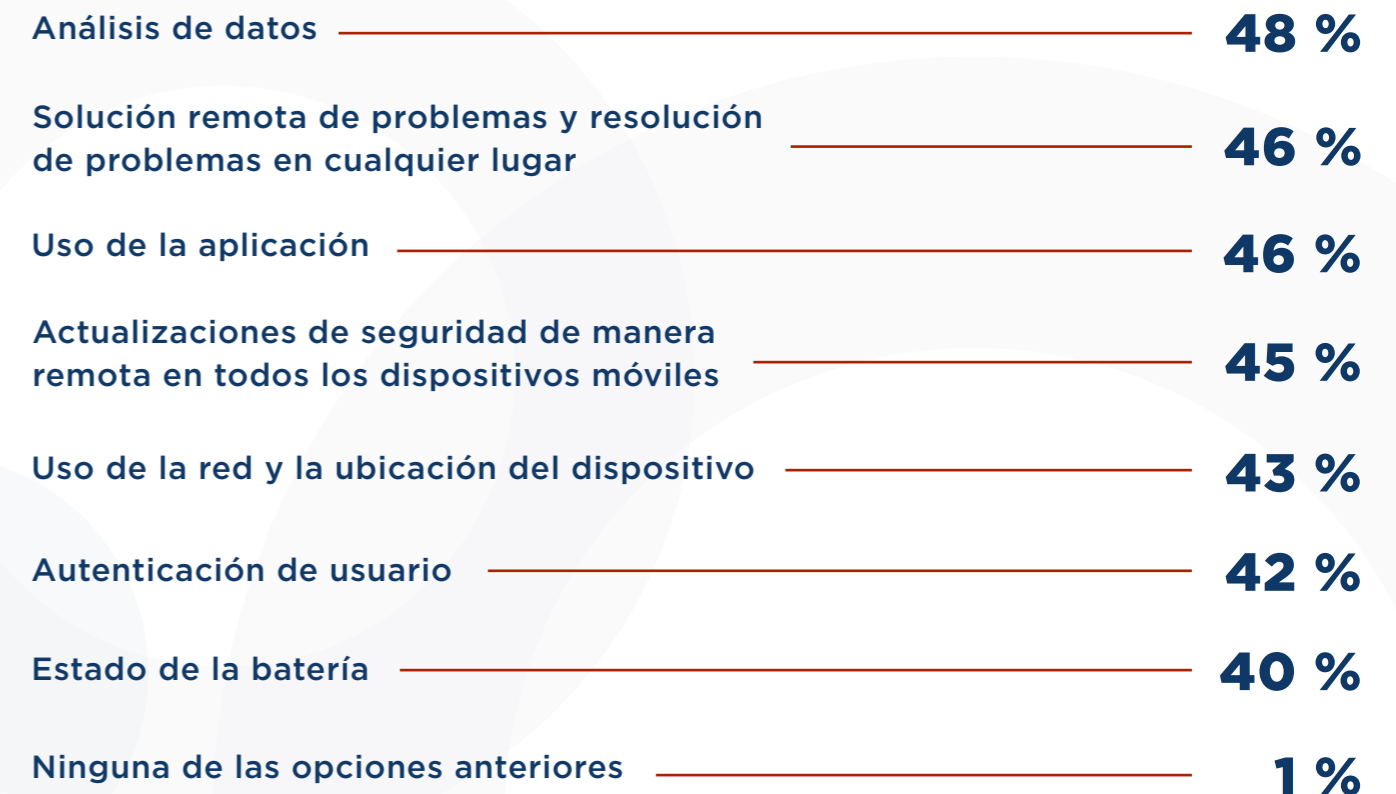
# TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ELIMINACIÓN DE LAS RESTRICCIONES MANUALES

La transformación digital depende en gran medida de la esencia de los procesos digitales. Sin embargo, uno de los mayores obstáculos es la prevalencia de los procesos manuales. Estos procesos no solo causan retrasos, sino que también pueden dar como resultado inconsistencias debido a errores humanos.

Dado que el 21 % de las empresas a nivel global todavía usa formularios en papel, es fundamental que las organizaciones evalúen primero el progreso actual de la transformación digital antes de considerar la automatización. Así se garantiza que las operaciones comerciales y las mejoras de procesos estén alineadas con sus capacidades digitales existentes.



## ¿Cuál de los siguientes indicadores clave que afectan el rendimiento de la movilidad empresarial le gustaría poder supervisar o mejorar su supervisión?



A pesar de los diferentes niveles de madurez en torno a la visibilidad, los encuestados colocaron el análisis de datos (48 %) y la resolución remota de problemas (46 %) en la parte superior de su lista de indicadores. Sin embargo, hay matices regionales que se deben considerar:

- **El uso de aplicaciones es una preocupación principal en México (el 54 % en comparación con el promedio del 46 %).**
- **Reino Unido enumeró las actualizaciones de seguridad de los dispositivos móviles como una cuestión clave (el 52 % en comparación con el promedio del 45 %).**
- **Alemania también priorizó las actualizaciones de seguridad (53 %).**

Una representación interesante de la transformación digital general se puede encontrar en los Estados Unidos:

- **EE. UU. citó la gestión remota de problemas y su resolución como su principal preocupación (53 %).**
- **En los Estados Unidos, aumentó el promedio global en el uso de redes y ubicación de dispositivos (49 %).**

Cuando se les preguntó directamente sobre la transformación digital, el 41 % confirmó que su organización ya ha comenzado la transformación, pero que necesita de un socio tecnológico que pueda ayudar con el proceso.

Esta tabla también confirma que más de una cuarta parte (27 %) de las organizaciones están inmersas en demasiados procesos manuales o tecnologías legacy para continuar de manera efectiva las transformaciones digitales. Además, a más de una cuarta parte (26 %) le preocupa tener demasiados empleados o dispositivos como para hacerlo posible.

El 59% expresó una última área de preocupación respecto de que su cartera de dispositivos móviles ha crecido tanto que es muy difícil de gestionar.

Cada uno de estos argumentos indican que existen soluciones de gestión que no han sido efectivas a la hora de implementar dispositivos a la medida para fines específicos. Estos dispositivos están destinados a lograr los siguientes objetivos:

- **Reducir la tensión de los trabajadores**
- **Hacer los procesos más eficaces**
- **Permitir que los empleados sean más productivos**
- **Mejorar las operaciones comerciales en general**



# OPTIMIZACIÓN DE LA MOVILIDAD EMPRESARIAL CON SOCIOS TECNOLÓGICOS CLAVES PARA ALCANZAR SU MÁXIMO POTENCIAL



En general, solo el 9 % de las organizaciones cree que su proceso de transformación digital está completo. Esto demuestra que la gran mayoría ve la transformación digital como un proceso de mejora interminable, y el 9 % restante necesita redefinir el proceso para no quedarse atrás.

La mayoría de las organizaciones ven el potencial de las soluciones de gestión que ayudarían al impacto de la movilidad en la productividad y la eficacia. Sin embargo, todavía existe preocupación sobre si estas organizaciones pueden gestionar, supervisar y proteger estos dispositivos de manera óptima, incluso con las inversiones necesarias.

Esto confirma la necesidad de contar con un socio tecnológico que guíe el camino continuo de cada organización hacia una movilidad empresarial optimizada. Un experto puede ayudar en la integración de nuevas soluciones y orientar las inversiones iniciales en relación con los obstáculos y los desafíos de la empresa. Al eliminar el miedo a las inversiones desperdiciadas y garantizar que el valor se dirija a las áreas más adecuadas, puede comenzar un cambio cultural.

La clave para las organizaciones no es esforzarse por alcanzar un fin, sino garantizar que se optimicen los siguientes pasos y fases. Mejorando la forma en que se usan, comparten, gestionan, supervisan, mantienen y protegen los dispositivos remotos, las organizaciones pueden alcanzar su máximo potencial de movilidad.

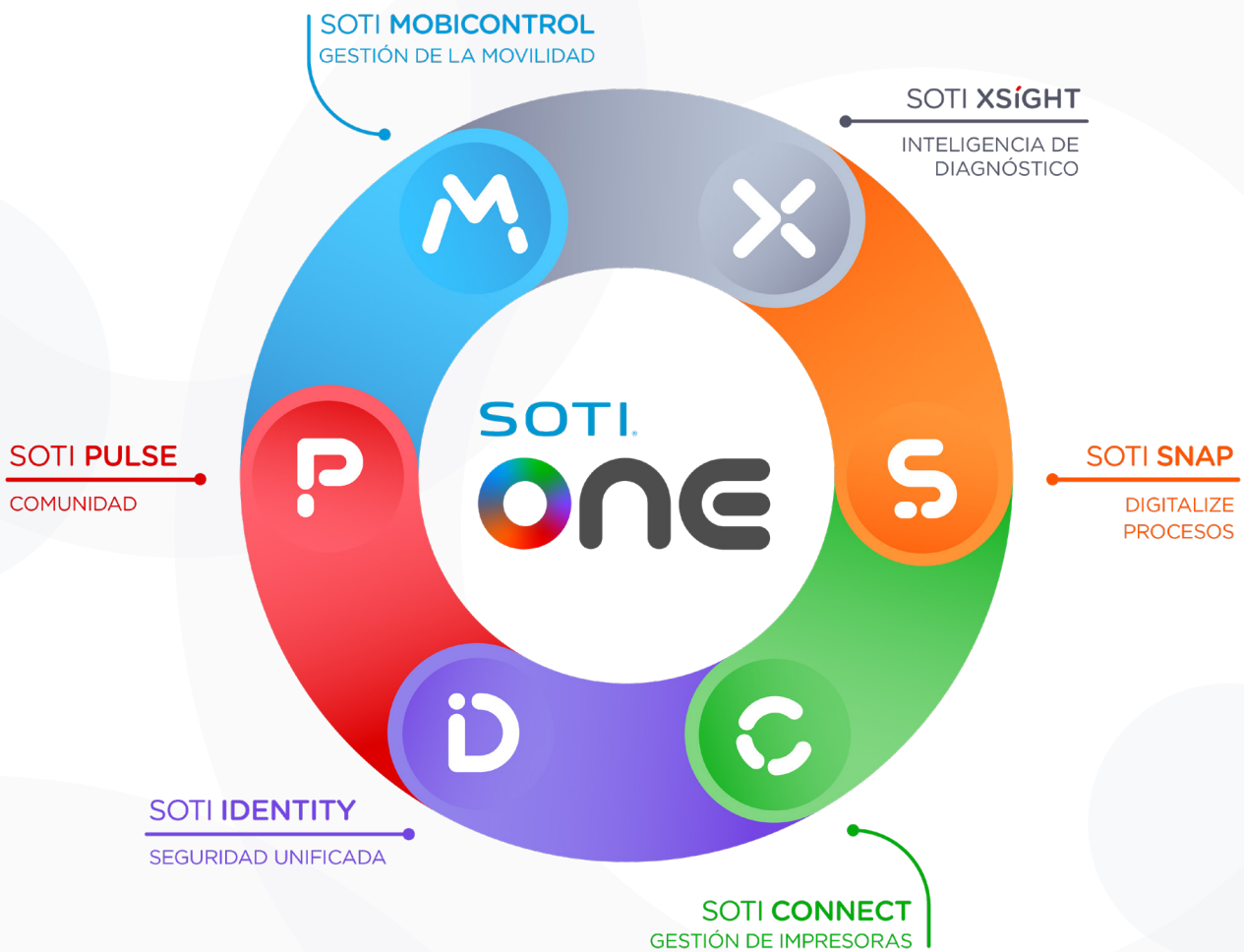
Un socio dedicado a la transformación digital puede llevar a las organizaciones por el camino correcto en cada una de estas áreas críticas. Tiene sentido que esta evolución continua de la movilidad esté guiada por las soluciones de EMM y de MDM más completas y un socio confiable.

# 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 de 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 del sector 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 ayudar a que su negocio tenga éxito, [haga clic aquí](#).

Para obtener más información sobre la plataforma SOTI ONE, [haga clic aquí](#).

Para obtener más información sobre cómo SOTI puede ayudarlo con sus inversiones móviles, póngase en contacto hoy con [sales@soti.net](mailto:sales@soti.net).

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

[soti.es](https://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 o aprobación por parte del titular de la marca comercial. Ofertas sujetas a cambios 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.