2026

FEBRERO

PENTEO DIGITAL WORKPLACE

MARKET TRENDS

Resumen Ejecutivo

PENTEO

www.penteo.com

INTRODUCCIÓN

En 2026, el puesto de trabajo digital en España ha superado la fase de simple evolución tecnológica para entrar en una **redefinición estructural profunda.** Tras años de adopción acelerada de movilidad, cloud y trabajo híbrido, las organizaciones se enfrentan ahora a una mayor presión regulatoria, expectativas de negocio exigentes y la necesidad de racionalizar sus modelos operativos. El puesto de trabajo ha dejado de ser un conjunto de herramientas para convertirse en un **sistema crítico de ejecución del trabajo,** donde la relevancia estratégica reside en cómo se gobiernan las capacidades avanzadas, especialmente la inteligencia artificial (IA), sin comprometer el control del riesgo.

La irrupción de la **IA generativa** ha actuado como el principal catalizador de este cambio, desplazando el foco desde la experimentación oportunista hacia la necesidad de demostrar valor real, garantizar el cumplimiento normativo (como el AI Act) y asegurar la sostenibilidad. En este nuevo escenario, la ventaja competitiva no la marca el acceso a la tecnología, sino la **capacidad organizativa para decidir qué automatizar, qué escalar y qué restringir.**

EVOLUCIÓN Y RELEVANCIA ESTRATÉGICA

El puesto de trabajo digital se define actualmente como el entorno físico y virtual que integra dispositivos, aplicaciones y datos. Su evolución ha estado marcada por oleadas tecnológicas (cloud, movilidad, trabajo híbrido) que han culminado en la fase actual de redefinición estructural.

El puesto de trabajo digital se ha consolidado como un **activo estratégico prioritario,** considerado así por el **63,4% de las organizaciones españolas** en 2026, una cifra que ha crecido drásticamente desde el 28,6% en 2019.
Este aumento de relevancia está impulsado principalmente por la normalización de la IA generativa: un **65,2% de las empresas ya la utiliza integrada** en sus suites de productividad, y un 30,4% ha desarrollado soluciones a medida.

Sin embargo, esta rápida adopción ha evidenciado que **la tecnología avanza más rápido que la capacidad de gobierno.** Aunque la percepción de madurez estratégica se sitúa en el 43,5%, los enfoques oportunistas han crecido hasta el 30,4%, lo que indica que muchas empresas avanzan mediante decisiones fragmentadas impulsadas por la presión de las áreas usuarias.

La asimetría es clara: **se adopta IA donde hay impacto directo en la productividad operativa** (automatización de procesos, chatbots, gestión documental), pero se evitan o posponen casos de uso vinculados a la analítica de personas y experiencia del empleado debido a la complejidad regulatoria y la falta de modelos de gobierno del dato.

Factores clave de la evolución:

- **Presión regulatoria:** El marco normativo europeo (AI Act, GDPR, ciberseguridad) ha desplazado el foco de la experimentación hacia la necesidad de control, trazabilidad y responsabilidad.
- **Alineación con el Negocio:** El impulso para evolucionar el entorno digital ya no proviene únicamente de TI, sino de las unidades de negocio que exigen eficiencia y productividad.
- **Dualidad del mercado español:** Existe una polarización clara entre las grandes empresas, que avanzan hacia modelos de gobierno estructurados, y las PyMes, que mantienen una alta dependencia de integradores externos y fases iniciales de adopción.

LA OFERTA DE SERVICIOS, ORIENTACION AL VALOR

La oferta de servicios ha evolucionado hacia un **modelo de referencia por capas** que busca gestionar el entorno como un sistema integrado. En este modelo, la IA no es un componente funcional más, sino el **plano de control transversal** que coordina la automatización, la observabilidad y el cumplimiento.

Las tres capas fundamentales son:

- **Capa de diseño, gobierno y creación de valor:** Define los principios estratégicos, el modelo operativo y la gestión del cambio, centrada en el retorno de inversión y el cumplimiento.
- **Capa de operación inteligente:** Constituye el núcleo operativo, donde el Service Desk evoluciona hacia un centro de orquestación proactivo que utiliza analítica y resolución automática.
- **Capa de mejora continua y sostenibilidad:** Asegura el alineamiento continuo con objetivos estratégicos y regulatorios, integrando la sostenibilidad como un criterio operativo (huella digital, ciclo de vida de dispositivos)

Figura 1: Pila de servicios de digital workplace

Este enfoque no elimina los servicios tradicionales, pero los reubica dentro de una estructura coherente, escalable y gobernable, que permite alinear la operación diaria con los objetivos de negocio, los marcos regulatorios y los compromisos de sostenibilidad.

MODELO DE SOURCING

La externalización es una decisión estructural para el **47,8% de las empresas,** que buscan escalar capacidades y acceder a especialización en un entorno cada vez más complejo. El modelo de **servicios gestionados (41%)** es el preferido, seguido de cerca por la asistencia técnica (37%). A pesar de esta madurez operativa, el modelo de sourcing aún no es estratégico: la externalización se concentra en servicios tradicionales como el **Service Desk (73%)** y servicios de campo (55%), mientras que ámbitos críticos para el futuro, como la **automatización inteligente, los XLAs o la gestión del cambio,** apenas se externalizan. Existe el riesgo de que el modelo de sourcing actual actúe como un freno si no evoluciona para incorporar estas capacidades avanzadas.

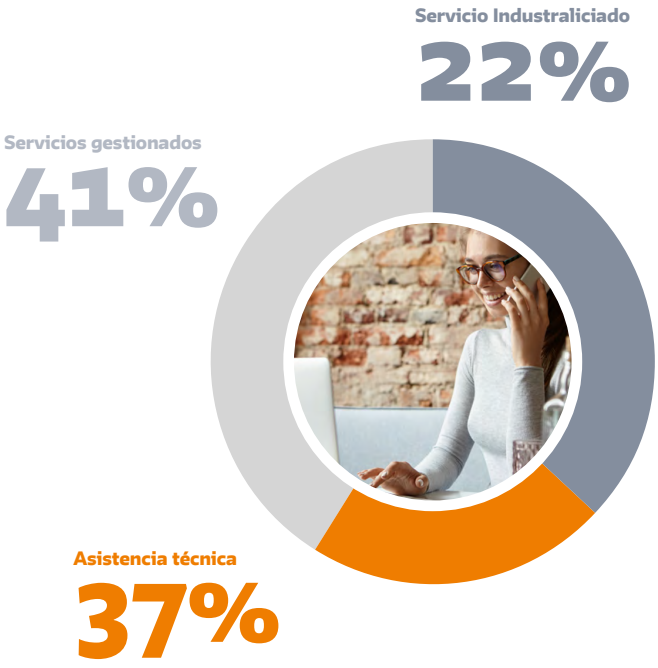

Figura 2: Modelo de sourcing preferido para los servicios de Workplace

EXPECTATIVAS Y REALIDAD

Las organizaciones españolas en 2026 son pragmáticas. La prioridad absoluta es la **efectividad y productividad de los usuarios (9,8 sobre 10),** relegando a un segundo plano aspectos como el cambio cultural o la innovación organizativa. Si bien existe una alta satisfacción con los servicios básicos (seguridad, soporte, continuidad), se percibe una **brecha de decepción en el uso efectivo de la IA** y en la atracción de talento. Esto confirma que el puesto de trabajo digital por sí solo no resuelve problemas de índole cultural o de gestión del cambio.

ELEMENTOS DE PROVISIÓN Y BARRERAS

El modelo de trabajo es **estructuralmente híbrido (34,9%),** con un 58,8% de presencia en oficinas, lo que obliga a diseñar experiencias coherentes en ambos entornos. La adopción tecnológica se centra en lo que aporta valor inmediato: seguridad contextual, dispositivos móviles y asistentes de productividad. Por el contrario, las principales barreras para avanzar son la **falta de una estrategia específica** (7,8) y un **enfoque excesivamente tecnológico** (7,1), lo que demuestra que el problema ya no es la falta de tecnología, sino la incapacidad de abordarlo como un reto organizativo.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIÓN

Para navegar con éxito el futuro, las organizaciones deben:

1. **Extender el digital workplace a los empleados sin escritorio (primera línea).**
2. **Integrar la IA en los flujos de trabajo reales, más allá de simplemente dar acceso a la herramienta.**
3. **Evolucionar de SLAs técnicos a XLAs (Acuerdos de Nivel de Experiencia) basados en analítica avanzada para medir el bienestar y la fricción digital.**
4. **Invertir en capacitación y gobierno de forma sostenida.**

En conclusión, la IA ya es un **hecho operativo** que reconfigura cómo se ejecuta el trabajo. En 2026, el éxito no depende de la sofisticación tecnológica, sino de una **estrategia explícita y disciplinada** que integre la innovación con el control del riesgo y el desarrollo de competencias humanas. Las organizaciones que no revisen sus modelos de gobierno terminarán acumulando costes y complejidad operativa sin capturar el valor real de la tecnología

PENTEO

GRACIAS

Para más información sobre este informe, o cualquier consulta, puedes contactar con el Analista del Informe:

penteo.forum@penteo.com

Informe Propiedad Penteo. Prohibida su reproducción y venta.

PENTEO