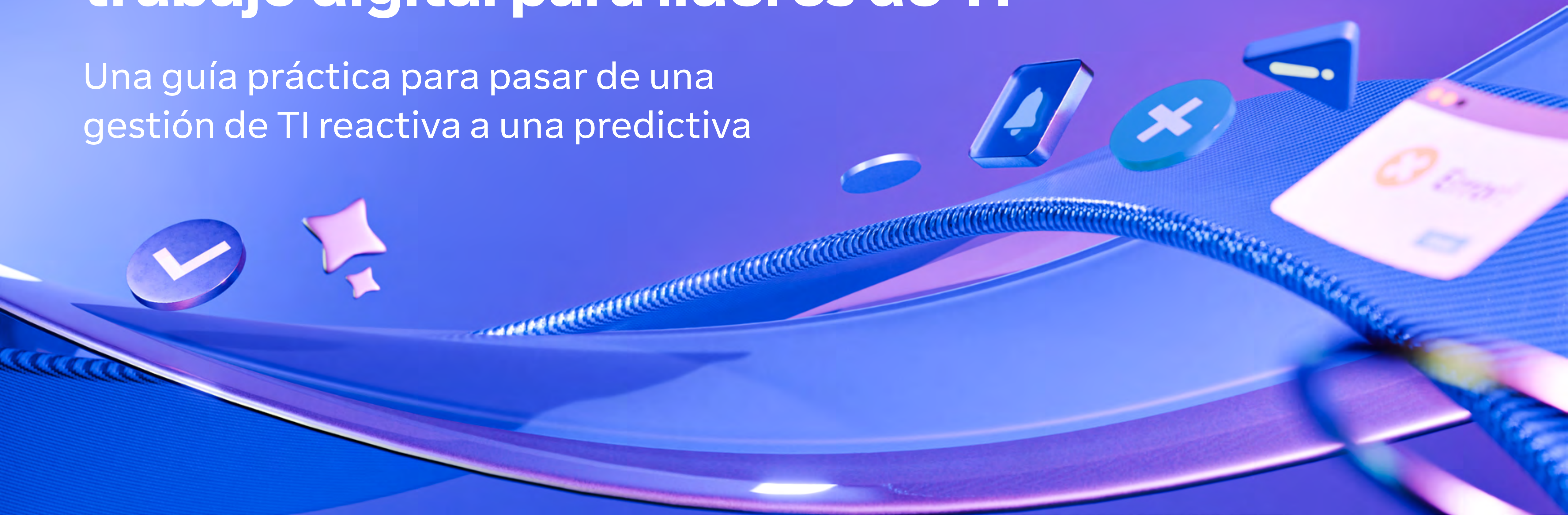




# Anticipación de problemas: La guía de madurez del lugar de trabajo digital para líderes de TI

Una guía práctica para pasar de una  
gestión de TI reactiva a una predictiva



# Tabla de contenidos

(Enlaces clicables)

<b>00 · Introducción</b>	
De la ambición del entorno laboral digital a la madurez operativa	03
<b>01 · La evolución del entorno laboral digital</b>	06
<b>02 · Por qué se estanca la madurez digital</b>	10
<b>03 · La brecha de madurez: Dónde persiste la fricción digital</b>	13
<b>04 · Reduciendo la brecha de madurez en el entorno laboral digital</b>	17
<b>05 · La guía de anticipación de problemas</b>	21
<b>06 · Creación de organizaciones de TI orientadas a la experiencia</b>	26
<b>07 · Conclusión</b>	
El camino hacia la madurez	29



# Introducción

## De la ambición del entorno laboral digital a la madurez operativa

### ¿Crees que la transformación digital de tu lugar de trabajo está completa?

Has invertido en soluciones de colaboración de última generación, herramientas de gestión de puntos finales e infraestructura de seguridad. Has adoptado el trabajo híbrido y digitalizado los flujos de trabajo esenciales. Sobre el papel, tu transformación parece completa.

Pero ¿las mejoras en tu entorno digital de trabajo están generando un valor medible? Y cuando surgen problemas, ¿qué sucede después?

El patrón es conocido: un miembro del personal experimenta fricción digital y abre un ticket; el equipo de TI **reacciona** con una investigación y una eventual resolución. Incluso las herramientas más avanzadas tendrán un rendimiento inferior dentro de un modelo operativo estrictamente reactivo, ya que este modelo existe para resolver problemas, no para prevenirlos.

La fricción inevitablemente regresa, lo que afecta la productividad del personal, incrementa los costos operativos y reduce la confianza en la TI.

Esta es la brecha entre la ambición y la madurez del entorno laboral digital.

# 1.3

El número promedio de días laborables por mes que el personal pierde debido a la fricción digital.



[El impacto de la fricción digital, informe 2025](#)

Recientemente encuestamos a 750 profesionales de TI sobre la experiencia digital del empleado (DEX) en sus organizaciones. En seis capacidades clave de DEX, el puntaje promedio de madurez es **17 de 30 (57 %)**. La organización típica crea procesos repetibles, métricas y capacitaciones para impulsar la madurez del entorno laboral digital, pero muchas no los aplican de manera constante. Solo una pequeña minoría alcanza capacidades predictivas.

Esta es la meseta que muchas empresas enfrentan: cuentan con herramientas modernas, avanzan hacia la predicción y la prevención, pero aún operan de manera reactiva por defecto. La siguiente fase de la transformación digital del entorno laboral requiere que los equipos de TI detecten problemas antes de que causen interrupciones, automaticen la resolución y mejoren continuamente la experiencia digital del personal.

En otras palabras, **deben poder anticiparse**.

Esta guía muestra cómo se aplica en la práctica el enfoque de la anticipación de problemas. Basándose en investigaciones y conocimientos del mundo real, describe cómo puedes pasar de un soporte reactivo a un soporte de TI proactivo y predictivo.



# 57 %

puntaje promedio de madurez en seis capacidades principales de DEX

## La anticipación de problemas

### DEFINICIÓN

La anticipación de problemas es una estrategia de servicio que acerca la detección, el diagnóstico y la resolución de problemas al usuario final, lo cual reduce la dependencia del soporte de niveles superiores y acelera el tiempo de resolución. En el entorno digital de trabajo y EUC, la anticipación de problemas es posible mediante una mejor visibilidad de los puntos finales, monitoreo proactivo y herramientas de autoservicio y automatización, lo que permite que los equipos de Nivel 0/1 o incluso el propio personal resuelvan problemas que antes requerían la intervención de agentes especializados.

Esto reduce el volumen de tickets, disminuye los costos de soporte y mejora la experiencia digital general del empleado.



# La evolución del entorno laboral digital

## La evolución del entorno laboral digital

El entorno laboral digital ha evolucionado en distintas fases, cada una transformando **cómo la TI respalda el negocio**. Y comprender este contexto es clave en el camino hacia la madurez del entorno laboral digital.

### Enfoque en la infraestructura

El entorno laboral digital antes se definía por la infraestructura. El rol de la TI era mantener los dispositivos, las redes y los sistemas locales. El tiempo de actividad, la disponibilidad y el control eran las medidas del éxito. El personal trabajaba en entornos fijos y el equipo de TI mantenía los sistemas en funcionamiento en segundo plano. Cuando algo fallaba, **la TI intervenía de forma reactiva** para solucionarlo.

### Una TI cada vez más compleja

La computación en la nube y las aplicaciones SaaS marcaron el siguiente gran cambio. Al no estar atado a una sola ubicación o dispositivo, el personal podía acceder a las herramientas desde cualquier lugar. Las organizaciones adoptaron rápidamente plataformas de colaboración, servicios en la nube y gestión de dispositivos móviles.

Esto permitió el trabajo híbrido a gran escala e introdujo **nuevos niveles de complejidad**. Los entornos de TI se volvieron más distribuidos y resultaron más difíciles de gestionar mediante enfoques tradicionales y reactivos.

### Operaciones orientadas a la experiencia

Hoy en día, los mejores entornos digitales de trabajo son **operaciones orientadas a la experiencia e impulsadas por IA**.

Las organizaciones visionarias se están enfocando en el rendimiento del entorno digital de trabajo: cómo funciona de manera eficiente, cómo impacta en la productividad del personal y cómo aporta valor empresarial medible.

Esta reorientación permite que los equipos de TI vayan más allá de la gestión de dispositivos y los tickets de soporte básicos. Ahora tienen la capacidad de diseñar experiencias y llevar sus negocios a nuevos niveles de productividad, transformación y crecimiento.

**DEX conecta lo que la TI ofrece (dispositivos, aplicaciones, conectividad y soporte) con la forma en que tu personal experimenta la tecnología en su trabajo diario.**



## Cuando la fricción no se gestiona

La fricción digital no se mantiene contenida; se acumula. Como destaca nuestro informe [Impacto de la fricción digital 2025](#), lo que comienza como problemas técnicos aislados puede escalar rápidamente a otras áreas de tu empresa:

“Aproximadamente la mitad (48 %) de las personas encuestadas informa que la fricción digital provocó retrasos en operaciones o proyectos críticos durante el último año, mientras que el 42 % menciona una pérdida directa de ingresos y el 37 % indica que su organización ha perdido clientes debido a problemas de TI”.

Si no se aborda, la fricción digital afecta la productividad, el rendimiento y la confianza. Mantener los sistemas y reaccionar ante los problemas no es suficiente.

Es necesario supervisar, mantener y optimizar activamente la experiencia y aquí es donde entra en juego la madurez del entorno digital de trabajo.

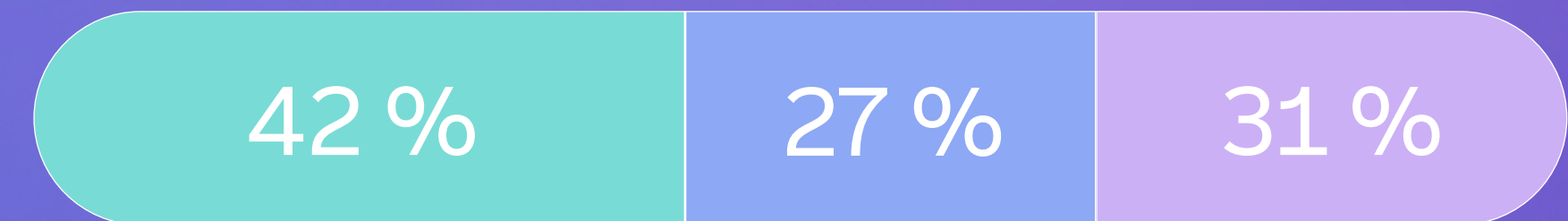
### Impacto de la fricción digital en los resultados empresariales

● De acuerdo ● Neutral ● En desacuerdo

La fricción digital ha provocado retrasos en operaciones o proyectos empresariales críticos



La fricción digital ha provocado pérdida de ingresos en mi empresa



La fricción digital ha provocado la pérdida de clientes



[El impacto de la fricción digital, informe 2025](#)

## Por qué es importante la madurez del entorno digital de trabajo

En entornos maduros, la tecnología, la experiencia y las operaciones se alinean con los resultados empresariales. El personal puede concentrarse en tareas significativas sin interrupciones, la TI opera de manera proactiva y los equipos miden continuamente la experiencia digital, lo que permite la adopción de la IA y la innovación. El entorno digital de trabajo se convierte en algo más que infraestructura. Se transforma en un motor de rendimiento para el negocio.



Esto se traduce en un impacto tangible:

La madurez desplaza el enfoque de la gestión de herramientas a la entrega de resultados y conecta el rendimiento tecnológico directamente con el valor empresarial. Y esta evolución está cambiando fundamentalmente lo que las organizaciones esperan de los equipos de TI.



# Por qué se estanca la madurez digital

## Por qué se estanca la madurez digital

Después de años invirtiendo en la modernización del entorno digital de trabajo, es fácil creer que la madurez llega de forma natural. Aunque algunas bases puedan estar establecidas, los modelos operativos deben evolucionar para adaptarse. Por eso, la madurez no se define por las herramientas que las organizaciones implementan. **La definimos por la eficacia con la que funciona el entorno digital de trabajo.**



**Andrew Hewitt, vicepresidente de Tecnología estratégica, TeamViewer**

*“El rol moderno de la TI es impulsar la madurez del entorno laboral digital mediante la entrega de una experiencia digital excepcional para el personal, la optimización de las operaciones y la promoción de la adopción de la IA en toda la organización”.*

## El estancamiento del 57 %

Cuando hablamos de la madurez del entorno digital de trabajo, observamos un claro estancamiento. Nuestra encuesta reciente a 750 profesionales de TI revela que el puntaje promedio de madurez DEX es de **17 de 30, solo el 57 % de madurez máxima.**

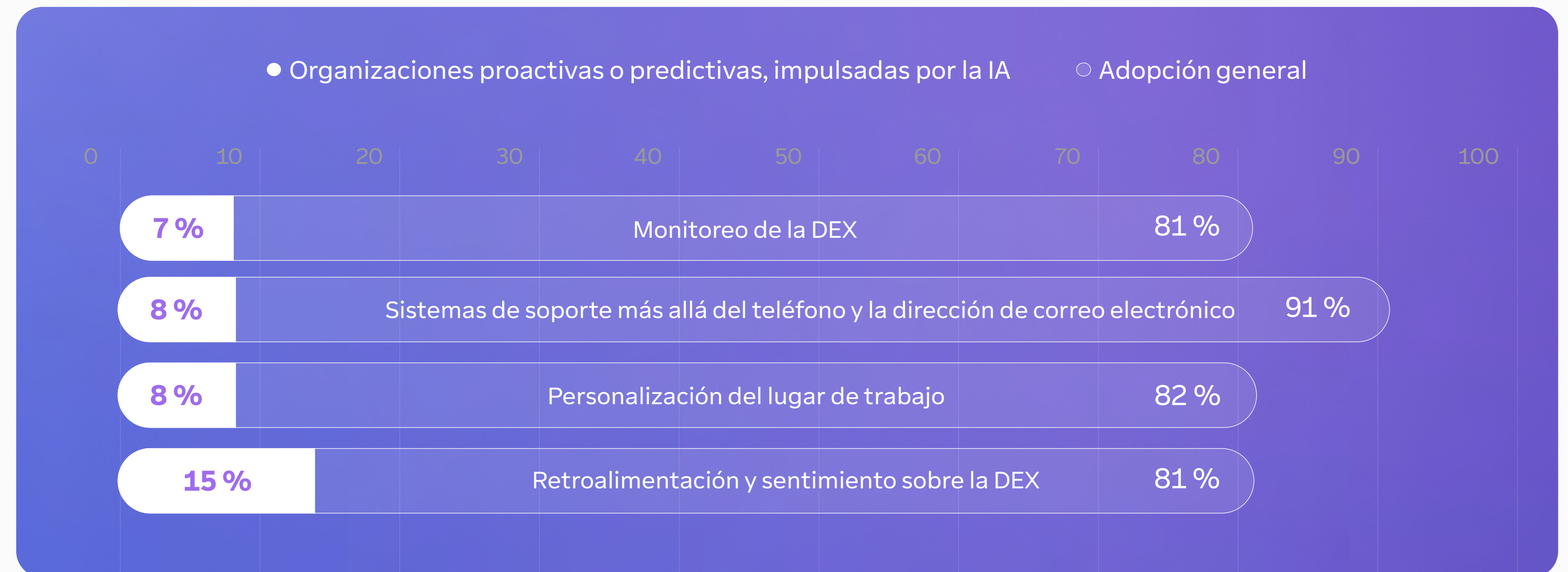
En este nivel, las organizaciones estandarizan procesos, implementan herramientas y crean flujos de trabajo repetibles. Pero aún no son **proactivas ni impulsadas por IA.**

En cada capacidad, se observa el mismo patrón:

- El 81 % monitorea la DEX, pero solo **el 7 % aprovecha información predictiva sobre la experiencia impulsada por IA.**
- El 91 % ofrece sistemas de soporte más allá del teléfono y la dirección de correo electrónico, pero solo **el 8 % utiliza soporte proactivo impulsado por IA.**

- El 82 % ofrece opciones de personalización del espacio de trabajo, pero solo **el 8 % proporciona personalización adaptativa impulsada por IA.**
- El 81 % va más allá de la recopilación puntual de retroalimentación sobre la experiencia digital del empleado (DEX), pero solo **el 15 % utiliza información de sentimiento predictiva impulsada por IA o análisis de sentimiento integrado.**

### Eficiencia:



El resultado es un efecto techo, con los equipos de TI enfrentando lo siguiente:



**Inercia operativa**

Procesos diseñados para el soporte reactivo



**Fragmentación de herramientas**

Múltiples sistemas sin una visión o acción unificadas



**Equipos aislados**

Puntos finales, equipos de centro de asistencia y de aplicaciones que operan de forma independiente



**Flujos de trabajo reactivos**

Resuelven problemas después de una interrupción, no antes

## El personal de TI describe entornos marcados por la repetición, la fragmentación y la ineficiencia.

“Las personas y los departamentos están demasiado enfocados en sus propios objetivos en lugar del bien común”.

*Responsable de TI, industria de servicios y consultoría de TI*

“Parece que al arreglar una cosa se descompone otra y puede ser un esfuerzo constante intentar que todo funcione en conjunto”.

*Director de Operaciones de TI, industria de fabricación*

“Me resulta frustrante la cantidad de dependencias involucradas. El progreso a menudo depende de varios sistemas, equipos o aprobaciones, lo que puede ralentizar la entrega incluso cuando la solución en sí es clara”.

*Ingeniero de soporte técnico, industria de seguridad de dispositivos y redes*

“Una de las cosas más frustrantes de trabajar en TI es lidiar con problemas que se pueden prevenir pero que siguen ocurriendo, a menudo por falta de tiempo, limitaciones de presupuesto o resistencia al cambio”.

*Analista de soporte de TI sénior, sector de servicios financieros*



# La brecha de madurez: donde persiste la fricción digital

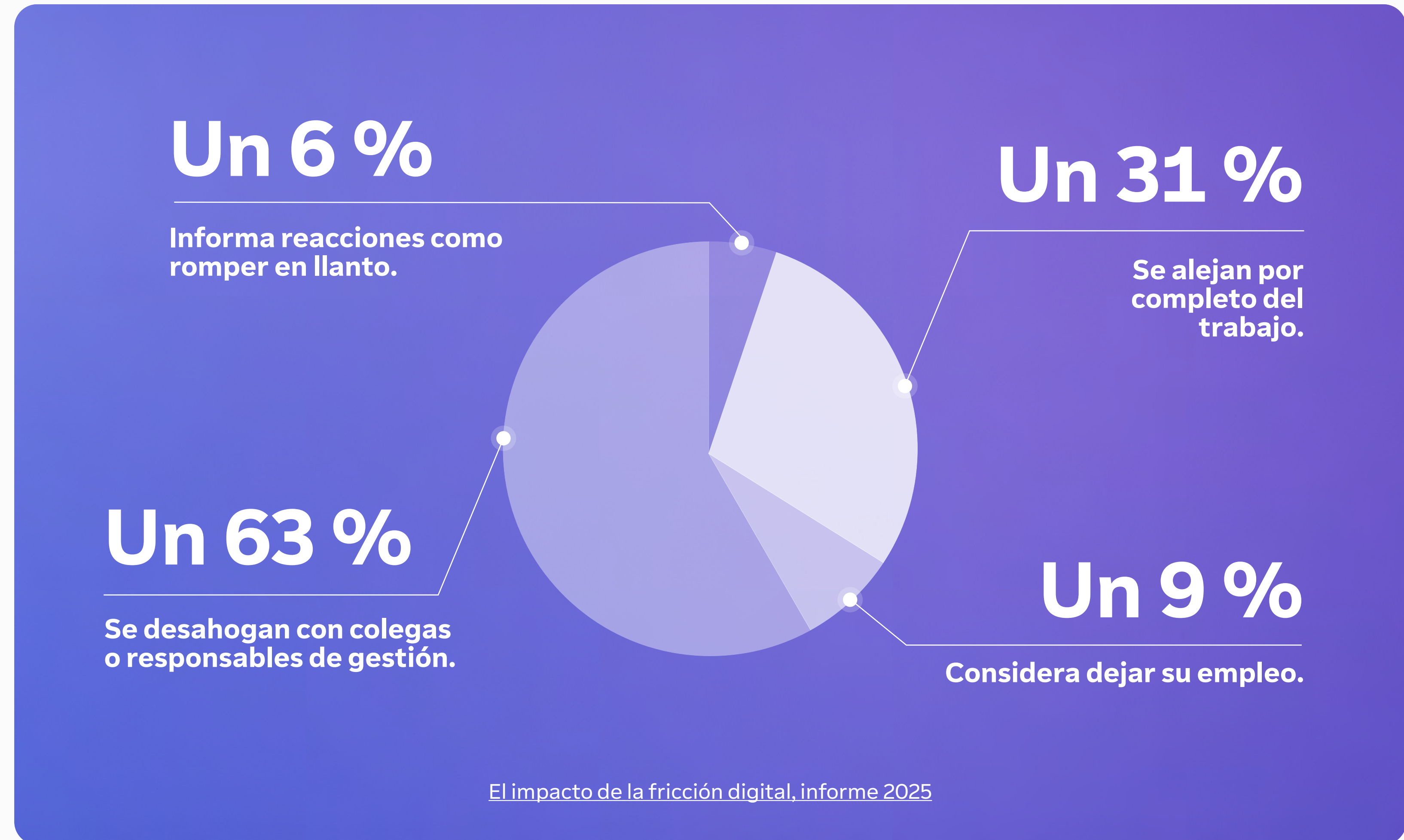
## La brecha de madurez: donde persiste la fricción digital

Imagina comenzar tu día con una tarea sencilla, unirte a una reunión o acceder a un archivo, solo para que un dispositivo lento o un inicio de sesión fallido te lo impida. Pasan los minutos, el trabajo se detiene y la frustración aumenta.

Cuando la tecnología falla, el personal lo siente. Muchas personas se desahogan con colegas o responsables de gestión (63%), algunas se alejan del trabajo por completo (31%) y un pequeño pero notable porcentaje reporta reacciones como romper en llanto (6%). El nueve por ciento incluso considera dejar su empleo.

Estos datos revelan que, a pesar de los avances en algunas áreas, la fricción digital persiste.

# Esta es la brecha de madurez.









## Comprendiendo la fricción digital

La fricción digital es cualquier desafío relacionado con la tecnología en el lugar de trabajo que impide que el personal realice sus tareas de manera eficiente o, en algunos casos, que no pueda realizarlas en absoluto.

Ocurre cuando los sistemas, aplicaciones o dispositivos no funcionan como se espera e interrumpen los flujos de trabajo y limitan la productividad. Esto puede suceder en cualquier entorno, desde escritorios de oficina y configuraciones híbridas hasta operaciones de campo y entornos industriales.

Nuestro [informe Impacto de la fricción digital](#) destaca los tipos más comunes de fricción digital:

-  Problemas de conectividad (88 %)
-  Fallas de hardware (80 %)
-  Fallas o bloqueos de software (82 %)
-  Problemas de autenticación (80 %)
-  Actualizaciones de software inesperadas (85 %)
-  Problemas de ciberseguridad (66 %)

Aunque los problemas individuales puedan parecer inconvenientes menores o temporales, su impacto se extiende y las consecuencias son significativas:

- Retrasos en proyectos y operaciones críticas
- Pérdida de ingresos y oportunidades de negocio desaprovechadas
- Aumento del riesgo de seguridad y cumplimiento normativo
- Disminución de la productividad y el compromiso del personal
- Erosión de la confianza en los sistemas informáticos y digitales

## Dónde falla la madurez

Puedes ver claramente la brecha entre la inversión digital y la madurez digital en las operaciones diarias. Incluso en los entornos más modernos, la interrupción sigue activando flujos de trabajo de TI.

Este patrón reactivo persiste porque **la visibilidad, la automatización y la coordinación** siguen siendo limitadas. El área de TI no puede identificar los problemas a tiempo y la solución suele requerir intervención manual. Esto revela una falta de integración operativa. Las herramientas modernas aún no funcionan en conjunto para **anticipar y prevenir problemas**.

La fricción digital genera riesgos para el negocio. Y en entornos donde la TI opera de manera reactiva, ese riesgo se vuelve sistémico.

## El costo operativo y humano

La gestión reactiva de TI tiene un costo, tanto a nivel operativo como para las personas detrás de los sistemas:

- **Aumento en los tiempos de resolución**, debido a que los problemas se diagnostican después de una falla
- **Aumento del volumen de soporte**, con incidentes repetidos y prevenibles
- **Recursos de TI sobrecargados**, lo que limita el tiempo para tareas estratégicas
- **Experiencias de usuario inconsistentes**, que reducen la productividad y la confianza

El impacto humano de las prácticas de TI reactivas también es igual de evidente. Como explica un profesional de TI: “Uno de los aspectos más frustrantes es quedar atrapado en un ciclo reactivo. A menudo pasamos más tiempo solucionando manualmente problemas repetitivos en lugar de contar con los recursos para implementar soluciones proactivas y a largo plazo que evitarían que estos problemas afecten al personal desde el principio”. Otro profesional afirma que se sentiría más satisfecho si tuviera “más tiempo para proyectos estratégicos y mejoras”.

Este comentario refleja entornos donde el área de TI está atrapada en **ciclos de resolución reactiva de problemas**, en lugar de tener libertad para innovar y mejorar.

“A menudo se dedica más tiempo a solucionar problemas repetitivos que a contar con los recursos para implementar soluciones proactivas a largo plazo...”

Director de Operaciones de TI, industria de atención sanitaria



# Reduciendo la brecha de madurez en el entorno laboral digital

## Anticipación de problemas: Cerrando la brecha de madurez en el entorno laboral digital

Cerrar la brecha de madurez requiere un cambio fundamental en la forma en que opera la TI. Y aquí es donde entra en juego el concepto de la **anticipación de problemas**.

La anticipación de problemas consiste en que el área de TI identifique y aborde las fallas antes, antes de que el personal sienta dificultades, antes de que se generen tickets y, lo más importante, antes de que se pierda productividad.

En general, esto refleja una evolución más amplia en el rol de la TI. Ya no se limita a resolver incidentes; el área de TI actual debe anticipar necesidades, optimizar la experiencia y brindar soporte para un trabajo fluido a gran escala.

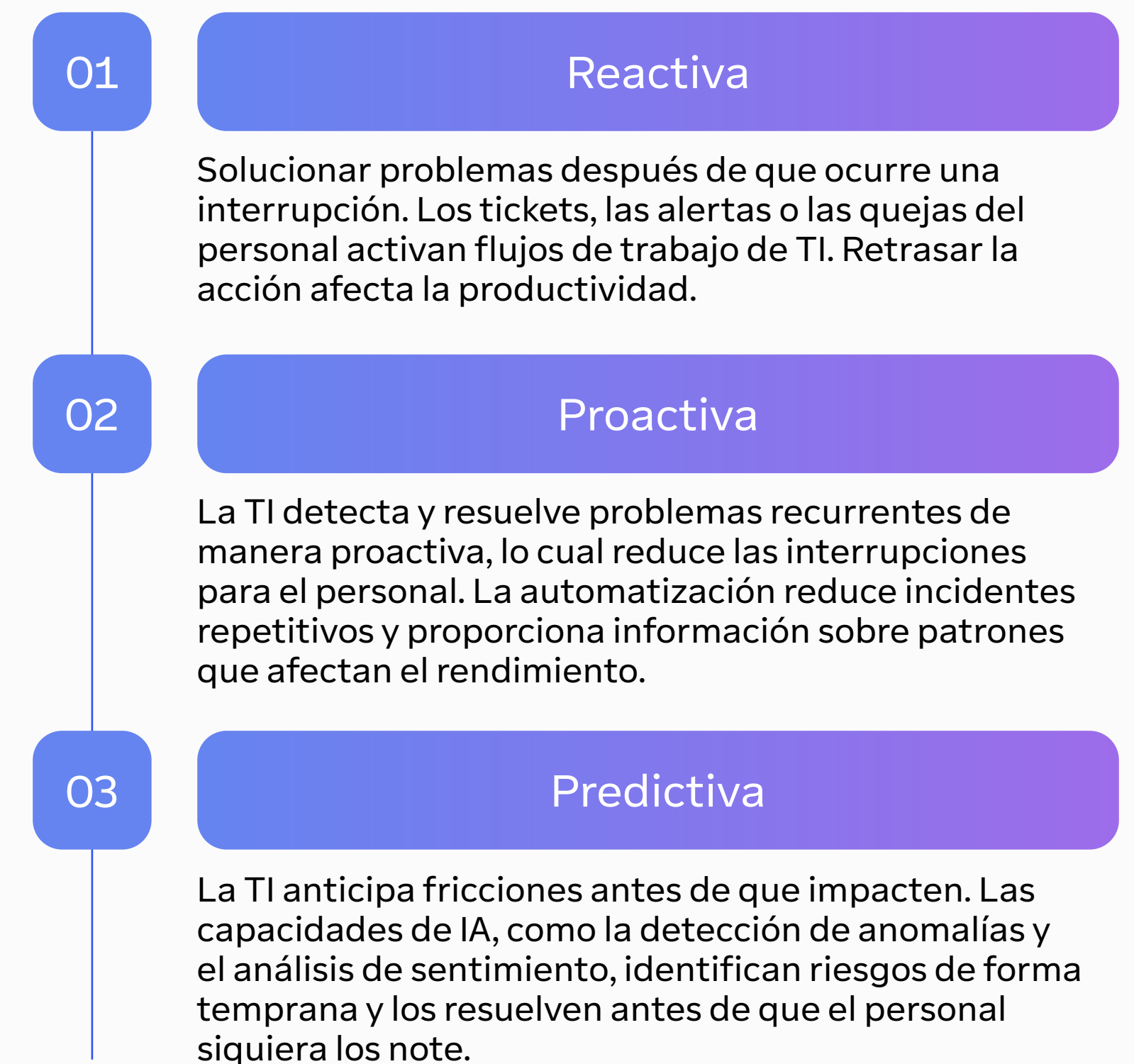
En la práctica, esto significa:

- Detectar problemas antes de que se agraven
- Automatizar la remediación para reducir la intervención manual
- Usar los datos de la experiencia y el rendimiento para tomar decisiones
- Mejorar continuamente el entorno de trabajo digital
- Realizar entrevistas en profundidad con el personal para diseñar la experiencia adecuada desde el principio

En otras palabras, adoptar el enfoque de anticipación de problemas es el camino estratégico para ser **más rápido que la fricción**.

## De una TI reactiva a una TI predictiva

El enfoque de anticipación de problemas es un proceso progresivo, en el que se avanza a través de tres etapas de madurez:



## Los equipos de TI buscan anticiparse a los problemas

Ya no basta con mantener los sistemas en funcionamiento; los equipos buscan eliminar problemas recurrentes, reducir el esfuerzo manual y enfocarse en tareas de mayor valor:

“Ojalá mi equipo de TI pudiera automatizar más de nuestras tareas de mantenimiento rutinarias”.

*Director de TI, industria SaaS y de software*



“Ojalá nuestro equipo tuviera más tiempo y recursos para ser proactivo. Esto ayudaría a prevenir problemas antes de que afecten a los usuarios y haría que todo funcionara de manera más fluida”.

*Responsable sénior de ingeniería de TI, administración gubernamental*



“Ojalá pudiéramos predecir los problemas antes de que surjan y saber cómo abordarlos antes de que se salgan de control”.

*Responsable de Seguridad de la información de TI, sector de banca de inversión*



El impulso hacia la anticipación de problemas está motivado por una necesidad operativa real y nuestra investigación muestra que este movimiento ya está en marcha. Por ejemplo, se puede observar la adopción de prácticas proactivas en más del **22 % que utiliza el monitoreo automatizado con alertas** y en más del **21 % que emplea flujos de trabajo automatizados de soporte remoto**.

Aunque las prácticas predictivas siguen siendo poco comunes, normalmente en el rango del 5-10 % en todas las capacidades, estas cifras indican tanto el progreso logrado como la oportunidad que se presenta.

### El caso empresarial para operaciones predictivas

La transición hacia una TI predictiva es una ventaja empresarial. Al adoptar un enfoque proactivo, notarás el impacto en múltiples dimensiones:

- **La productividad del personal mejora**, disminuyen los obstáculos y los flujos de trabajo se mantienen sin interrupciones.
- **La eficiencia de TI aumenta** con menos solicitudes repetitivas y menos resolución manual de problemas.
- **La resiliencia operativa se fortalece** a medida que identificas y abor das los riesgos de manera temprana.
- **La capacidad de innovación crece** a medida que los equipos de TI dedican menos tiempo a resolver problemas urgentes.

Este cambio también se alinea directamente con lo que busca el personal de TI: menos trabajo repetitivo, más automatización y un mayor impacto estratégico.

Una mayor madurez crea las condiciones adecuadas para que la TI evolucione de una función de soporte reactiva a un motor proactivo e incluso predictivo del rendimiento empresarial.

“La automatización y las mejoras en la eficiencia marcan la mayor diferencia”.

VP de Tecnología de la información, industria de servicios y consultoría de TI



# La guía de anticipación de problemas

## La guía de anticipación de problemas

A estas alturas, la necesidad de adoptar el enfoque de anticipación de problemas es evidente. Las personas líderes de TI están bajo presión para mejorar la seguridad y el cumplimiento normativo, reducir los costos operativos y ofrecer una mejor experiencia digital, todo mientras aceleran la automatización y la adopción de IA. Al mismo tiempo, muchos equipos siguen dedicando tiempo a resolver problemas evitables.

La anticipación de problemas ofrece un camino práctico para avanzar al abordar los problemas antes en el ciclo de vida, reducir las interrupciones, eliminar el trabajo repetitivo y crear espacio para que los equipos de TI se concentren en iniciativas estratégicas. El resultado es un modelo operativo más eficiente, resiliente y orientado a la experiencia.

Al seguir este camino, puedes reducir de manera sistemática las tareas manuales repetitivas, eliminar fuentes comunes de fricción digital y mejorar la experiencia del personal a gran escala.

Pero adoptar el enfoque de anticipación de problemas no es una única iniciativa. Comienza con disciplina operativa, avanza mediante automatización inteligente y evoluciona hacia operaciones digitales predictivas impulsadas por inteligencia basada en la experiencia. Cada fase fortalece la confianza, la capacidad y el impulso, lo cual te ayuda a operar de manera proactiva en un entorno digital donde no es posible permitirse una actitud reactiva.

Esta guía describe ese recorrido a lo largo de tres fases: **estabilizar y estandarizar, automatizar y optimizar y predecir y prevenir.**



**Estabilizar y estandarizar las operaciones genera confianza y control**



**Automatizar y optimizar reduce la carga de trabajo y acelera la resolución**



**Predecir y prevenir problemas elimina el tiempo de inactividad y permite tomar decisiones más inteligentes basadas en datos**

## Fase 1 Estabilizar y estandarizar



### Objetivo: Control operativo

La fase 1 se centra en recuperar el control de la base del entorno digital de trabajo. Antes de que el equipo de TI pueda mejorar la eficiencia o la experiencia del personal, el entorno debe ser seguro, visible y coherente. Sin esta base, la automatización y la inteligencia artificial pueden introducir riesgos en lugar de reducirlos.

La primera prioridad es la **visibilidad de los puntos finales**. Una visión en tiempo real y basada en datos de tu entorno es fundamental para comprender qué dispositivos existen, si cumplen las normativas y cómo están funcionando. Esto incluye validar si las políticas críticas, como el cifrado y los controles de cumplimiento normativo, se aplican y funcionan como se espera. La visibilidad reemplaza las suposiciones por hechos y ayuda a la TI a priorizar acciones según el impacto.

**La integridad del software** es igualmente importante. Los agentes principales de gestión y seguridad, como Intune o SCCM, deben estar operativos y generar informes de manera confiable. Cuando estos agentes fallan de forma silenciosa, surgen puntos ciegos. Esto debilita la seguridad, el cumplimiento normativo y la confianza en los datos. La fase 1 garantiza que estos componentes esenciales funcionen correctamente.

**La gestión de parches** es otro pilar central del control operativo. Muchas organizaciones operan con un cumplimiento normativo parcial sin una visibilidad completa. La fase 1 enfatiza la importancia de comparar tu postura de gestión de parches con datos en tiempo real y usar esa información para priorizar la remediación. Sin dispositivos finales seguros y actualizados, las iniciativas basadas en la experiencia no pueden tener éxito.

**La estandarización del soporte remoto** desempeña un papel clave en la estabilización de las operaciones. Los equipos de TI trabajan para estandarizar los flujos de trabajo de soporte remoto y acceso, de modo que el personal pueda recibir soporte de manera consistente, sin importar la ubicación. Esto incluye la consolidación de herramientas superpuestas, la reducción de la complejidad operativa y la garantía de que el acceso remoto cumpla con los requisitos de seguridad y cumplimiento normativo. El objetivo es brindar soporte al trabajo híbrido de forma segura y eliminar las brechas que aumentan el riesgo. Incluso en esta etapa inicial, **la IA aporta valor**. En lugar de revisar manualmente los paneles de control, puedes utilizar el análisis de correlación de datos de telemetría para detectar problemas de cumplimiento normativo, identificar riesgos emergentes y resaltar los principales motivos de tickets. La resolución de problemas con soporte de IA, incluido el uso temprano de agentes como Tia (TeamViewer intelligent agent), ayuda a resolver incidencias más rápido y a enfocar el esfuerzo humano donde tiene mayor impacto.

### Resultado

El resultado de la fase 1 es una **base operativa** estable, segura y conforme a la normativa. Obtienes confianza al hacer visibles los puntos finales, aplicar políticas y comprender los riesgos. Esta base permite brindar soporte constante al personal y te prepara para mejoras impulsadas por la experiencia y la inteligencia artificial en la siguiente fase.

#### LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA FASE 1



##### Obtén visibilidad en tiempo real de los puntos finales

- Supervisa el cifrado, el cumplimiento normativo y la aplicación de políticas
- Garantiza la cobertura en todos los puntos finales



##### Evalúa el estado de los parches

- Mide el cumplimiento normativo usando datos en tiempo real
- Prioriza la aplicación de parches según el riesgo



##### Verifica la integridad del software

- Confirma que los agentes clave como Intune o SCCM estén en funcionamiento y generando informes
- Identifica y corrige puntos ciegos



##### Refuerza la seguridad y el cumplimiento normativo con información basada en IA

- Utiliza datos de telemetría para identificar brechas
- Identifica a tiempo las principales causas de tickets

## Fase 2 Automatiza y optimiza



Objetivo: Reducir el trabajo manual

Con el control operativo establecido, la fase 2 traslada el enfoque de la infraestructura a la automatización y la mejora de la experiencia digital. El objetivo es ayudar a la TI a ser más eficiente (reduciendo el esfuerzo manual, eliminando tareas repetitivas, etc.) y mejorar tu DEX mediante la proactividad. En esta etapa, los equipos de TI analizan dónde la fricción digital tiene mayor impacto. En lugar de responder a incidentes después de que ocurre una interrupción, los análisis de experiencia y los datos de tickets identifican los problemas más comunes y costosos. Esto marca un cambio claro de mantener los sistemas a mejorar cómo se experimentan.

El primer paso es **identificar las principales causas de tickets**. Considera herramientas impulsadas por IA, como TeamViewer Session Insights, para documentar todos los problemas conocidos. Luego puedes recurrir a la telemetría para detectar problemas que aún no han ocurrido.

**La automatización** se aplica de manera deliberada. En lugar de intentar una automatización generalizada, deberías priorizar las tres causas de tickets más comunes. Estos problemas recurrentes y de alto volumen son candidatos ideales para la automatización.

Los equipos pueden aprovechar automatizaciones e instrucciones existentes o crear flujos de trabajo personalizados para resolver los problemas antes de que escalen o se propaguen. A medida que aumenta la madurez de la automatización, la atención se dirige a **sistemas críticos para la misión**, como aplicaciones desarrolladas internamente, puntos de venta y quioscos. Estos entornos pueden requerir más esfuerzo inicial y personalización, pero el valor a largo plazo es innegable. Automatizar los flujos de trabajo clave mejora la confiabilidad, reduce el riesgo operativo y ofrece ganancias de eficiencia duraderas.

Establecer **referencias de experiencia digital** es fundamental en esta etapa. Al hacer un seguimiento de los indicadores de experiencia a lo largo del tiempo, puedes medir la mejora, monitorear los puntos de fricción y demostrar el valor de las inversiones en automatización e IA. Estas referencias ofrecen una visión clara y respaldada por datos del progreso, así como una base para la optimización continua.

### Resultado

El resultado de la fase 2 son **operaciones de TI proactivas**. Puedes reducir el trabajo repetitivo, mejorar los tiempos de respuesta y dar a tus equipos más libertad para enfocarse en iniciativas de mayor valor. Al incorporar inteligencia en los flujos de trabajo y priorizar según los datos de experiencia, tu área de TI se alinea con las necesidades del personal y las prioridades del negocio.

#### LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA FASE 2



##### Identifica a tiempo las principales causas de tickets

- Concéntrate en los problemas con mayor impacto en el personal



##### Optimiza el software esencial para la misión

- Identifica sistemas con alto potencial de automatización
- Invierte ahora para obtener beneficios a largo plazo



##### Implementa automatizaciones específicas

- Comienza con los tres principales motivos de tickets
- Resuelve problemas antes de que se agraven



##### Establece puntos de referencia para la experiencia digital

- Supervisa las mejoras a lo largo del tiempo
- Supervisa los puntos críticos de fricción

## Fase 3 Predecir y prevenir



**Objetivo:**  
Anticipar la fricción antes del impacto

La fase 3 marca la transición **de operaciones proactivas a predictivas** de TI. Aunque todavía está en desarrollo para muchas organizaciones, representa la siguiente etapa de madurez del entorno digital de trabajo. Aquí es donde los equipos anticipan y previenen los problemas por completo.

El enfoque se traslada a la **inteligencia continua de la experiencia y el análisis impulsado por IA**. En lugar de depender solo de problemas conocidos, puedes comenzar a identificar patrones inusuales y riesgos emergentes antes de que afecten al personal. Esto facilita pasar de la resolución temprana a la prevención.

Los casos de uso predictivo incluyen la previsión de fallos en dispositivos, la detección de degradación gradual del rendimiento y la evaluación de cómo los cambios planificados, como las actualizaciones de software, afectarán a diferentes grupos de personal. Estos conocimientos permiten evaluar el riesgo antes de actuar, lo que reduce las interrupciones y mejora la confianza en la toma de decisiones.

A medida que la capacidad madura, **la IA acelera la remediación**. Los equipos de TI pueden automatizar las respuestas a problemas

emergentes y, en escenarios bien definidos y confiables, habilitar que los sistemas actúen de forma independiente. Esto reduce la intervención manual mientras se mantiene el control y la supervisión.

A medida que aumenta la autonomía, también lo hace la necesidad de **pruebas y validación**. El área de TI puede simular cambios, medir el impacto y perfeccionar los modelos de IA según los resultados reales. Esto garantiza que las acciones predictivas se mantengan alineadas con las expectativas del negocio y no introduzcan riesgos no previstos.

Esta fase es un proceso gradual. Significa avanzar de manera deliberada, identificar dónde la visión predictiva puede aportar valor y expandirse a partir de ahí.

### Resultado

El resultado de la fase 3 son las **operaciones digitales predictivas** que minimizan las interrupciones y fortalecen la resiliencia organizacional a largo plazo. En esta etapa, podrás anticipar fricciones, prevenir tiempos de inactividad y tomar decisiones seguras basadas en datos. El personal se beneficia de experiencias digitales más confiables y consistentes, mientras que los equipos de TI pasan de responder a incidentes a enfocarse en la optimización continua.

#### LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA FASE 3



##### Aprovecha los conocimientos de IA para la detección de anomalías

- Identifica patrones inusuales y riesgos emergentes
- Predice fallos y degradación del rendimiento



##### Prueba y mide el impacto

- Simula los cambios antes de la implementación
- Refina los modelos según los resultados



##### Implementa la remediación impulsada por IA

- Entrena agentes de IA para escenarios definidos
- Reduce la intervención humana en problemas rutinarios

Juntas, estas 3 fases conforman un recorrido práctico hacia el enfoque de anticipación de problemas. Al estabilizar primero, automatizar después y predecir con el tiempo, los líderes de TI pueden avanzar de manera intencionada hacia un entorno digital autónomo que sea eficiente, resiliente y centrado en la experiencia.



# Creando una organización de TI centrada en la experiencia

## Creando una organización de TI centrada en la experiencia

Ya hemos abordado el camino técnico para avanzar hacia la anticipación de problemas. Pero lograr que funcione a gran escala requiere un cambio organizacional hacia una mentalidad centrada en la experiencia.

En esta mentalidad, la experiencia es un principio operativo fundamental que da forma a las decisiones, orienta las inversiones e influye en la manera en que se realiza el trabajo en toda tu empresa.

**Este enfoque basado en la experiencia se refleja a través de componentes clave distintos pero complementarios: personas, procesos y tecnología.**

### Personas

Las máquinas no experimentan: solo las personas lo hacen. Lograr la anticipación de problemas a gran escala requiere repensar cómo se estructuran los equipos, cómo opera el liderazgo y cómo se recopila y utiliza la retroalimentación del personal.

#### 01 | Cómo te organizas

La propiedad fragmentada suele generar experiencias fragmentadas. Por eso, es fundamental dejar atrás las formas de trabajo aisladas. Equipos como computación para usuarios finales (EUC), centro de asistencia y aplicaciones deben coordinarse. Por ejemplo, a través de la propiedad interfuncional, equipos DEX dedicados o modelos XMO (Oficina de Gestión de Experiencia). El objetivo es ofrecer una experiencia integral y cohesionada que priorice los recorridos compartidos del personal, no sistemas aislados.

#### 02 | Cómo lideras

Un mejor liderazgo ayuda a habilitar el enfoque de anticipación de problemas.

Asumir la responsabilidad de cómo la tecnología influye en la experiencia del personal y, en consecuencia, en los resultados empresariales. Esto implica elevar la experiencia digital a un tema

de liderazgo: incorporar métricas de experiencia en los paneles de liderazgo y enfocarse en impulsar la adopción, en lugar de solo implementar herramientas. Esto significa colocar la experiencia del personal en el centro mismo de tu negocio.

#### 03 | Cómo escuchas

Para mejorar una experiencia, primero tienes que entender cómo se siente.

[Un estudio reciente de Gallup](#) reveló que el 20 % de los empleados en el mundo experimenta soledad a diario. Cuando se trata de la experiencia laboral, esto claramente tiene un impacto significativo y, aun así, no aparecerá en ningún panel de control.

Aunque la telemetría y el análisis de datos ofrecen señales importantes, no capturan toda la realidad. Es fundamental escuchar activamente y actuar en función de la experiencia humana. Esto debe incluir algún mecanismo formal de escucha que permita al personal compartir comentarios, junto con datos de percepción y análisis de comportamiento. Aquí es donde los modelos XMO también pueden ser de ayuda.

Lo más importante es hacer que la percepción del personal sea medible y accionable. Si se recopila retroalimentación, pero no se comunican las acciones de seguimiento, se puede perder la confianza del personal de manera rápida y permanente.

## Proceso

A nivel de procesos, adelantar las acciones implica pasar de un soporte reactivo a operaciones proactivas y, en última instancia, predictivas. Esto comienza con el diseño de mejores experiencias desde el principio.

Al principio, concéntrate en reducir la inestabilidad, acortar la duración de los incidentes, capturar el conocimiento y estandarizar la remediación. A partir de ahí, automatiza los flujos de trabajo, utiliza datos de experiencia para detectar fricciones antes y aplica **acuerdos de nivel de experiencia (XLA)** para priorizar lo que más importa para el personal.

En niveles más altos de madurez, los procesos evolucionan para anticipar problemas antes de que ocurran y prevenir interrupciones antes de que el personal las perciba. En la práctica, eso significa **flujos de trabajo de anticipación de problemas, canalizaciones de automatización y priorización basada en la experiencia.**

## Tecnología

Para respaldar el enfoque de anticipación de problemas a gran escala, necesitas un entorno tecnológico que sea conectado, escalable y gestionable, no una colección creciente de herramientas desconectadas.

Consolida donde tenga sentido, integrando sistemas existentes y eligiendo **plataformas unificadas** que generen visibilidad compartida en la gestión de puntos finales, soporte remoto, ITSM, seguridad y DEX.

Los equipos orientados a la experiencia utilizan la tecnología con una intención deliberada. Usan la telemetría y los datos de experiencia para identificar fricciones, guiar inversiones y respaldar la transición del soporte reactivo a operaciones proactivas.

La inteligencia artificial cumple un rol importante aquí cuando se aplica a casos prácticos como la resolución de problemas más rápida, la detección de anomalías y la remediación automatizada. Utilizada de esta manera, la madurez tecnológica aporta **más coherencia, menos complejidad y una base más sólida** para las operaciones digitales predictivas.

## El futuro: Operaciones digitales predictivas

Con esta base orientada a la experiencia, las organizaciones pueden avanzar hacia operaciones digitales predictivas e identificar patrones incluso de manera temprana.

El valor es claro: **menos TI reactiva, mayor capacidad y una experiencia digital más consistente.** Esto se traduce en mayor productividad, mejor retención y mayor resiliencia empresarial.

El seguimiento y la respuesta cercana a la experiencia respaldan la TI predictiva. Y al reducir el trabajo repetitivo, la TI predictiva mejora aún más la experiencia del personal. A partir de ahí, también se puede esperar **operaciones de TI más autónomas**, en las que los agentes puedan actuar por sí mismos. Pero aún no hemos llegado a ese punto.

Por ahora, la TI predictiva es el objetivo más realista. Y con las tecnologías DEX predictivas aún con solo un 5–10 % de adopción, la ventana de oportunidad sigue quedando abierta. ¿La conclusión? El futuro de la TI es predictivo y comienza con el enfoque de anticipación de problemas.



# Conclusión

Los cimientos del entorno laboral digital ya están establecidos. Pero, como ha mostrado esta guía, la madurez no se define por lo que se ha implementado. Se define por **qué tan eficazmente funciona**.

La brecha entre la ambición y la madurez es donde **persiste la fricción digital**. Cerrar esa brecha requiere un cambio de mentalidad tanto como un cambio tecnológico. Uno en el que la TI pase de reaccionar ante las interrupciones a prevenirlas, de gestionar sistemas a habilitar experiencias y de apoyar el negocio a transformarlo.

**La anticipación de problemas ofrece un camino práctico hacia el futuro:** genera control, desbloquea la eficiencia y permite operaciones predictivas y orientadas a la experiencia con el tiempo.

La oportunidad es enorme. Quienes realicen este cambio reducirán la fricción, mejorarán el rendimiento y elevarán el rol de la TI como motor de productividad, resiliencia y crecimiento.



TeamViewer ofrece una plataforma de entorno de trabajo digital que conecta a las personas con la tecnología, lo cual permite, mejora y automatiza los procesos digitales para que el trabajo funcione mejor.

En 2005, TeamViewer comenzó con un software para conectarse a computadoras desde cualquier lugar, lo que eliminó la necesidad de desplazamientos y mejoró la productividad. Rápidamente se convirtió en el estándar por defecto para el acceso remoto y el soporte, y en la solución preferida por cientos de millones de usuarios en todo el mundo para ayudar a otras con problemas de TI. Hoy en día, más de 635 000 clientes de diferentes sectores confían en TeamViewer para optimizar sus espacios de trabajo digitales, desde pequeñas y medianas empresas hasta las mayores corporaciones del mundo, brindando herramientas tanto al personal de oficina como al personal de primera línea.

Las organizaciones utilizan las soluciones de TeamViewer para prevenir y resolver interrupciones en puntos finales digitales de cualquier tipo, gestionar de forma segura entornos complejos de dispositivos informáticos e industriales y optimizar procesos mediante flujos de trabajo y asistencia potenciados por realidad aumentada, aprovechando la inteligencia artificial e integrándose sin problemas con los principales socios tecnológicos. En el contexto de la transformación digital global y desafíos como la escasez de personal especializado, el trabajo híbrido, el análisis de datos acelerado y el surgimiento de nuevas tecnologías, las soluciones de TeamViewer ofrecen un valor añadido claro al aumentar la productividad, reducir el tiempo de inactividad de los dispositivos, agilizar la incorporación de talento y mejorar la satisfacción de los clientes y del personal.

La empresa tiene su sede en Göppingen, Alemania, y cuenta con más de 1900 empleados en todo el mundo. En 2025, TeamViewer alcanzó ingresos de alrededor de 768 millones de euros. TeamViewer SE (TMV) cotiza en la Bolsa de Frankfurt y forma parte del SDAX. Para más información, visita [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com).

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

### **TeamViewer Germany GmbH**

Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Alemania

### **TeamViewer US Inc.**

5741 Rio Vista Dr  
Clearwater  
FL 33760  
USA

## Stay Connected

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)