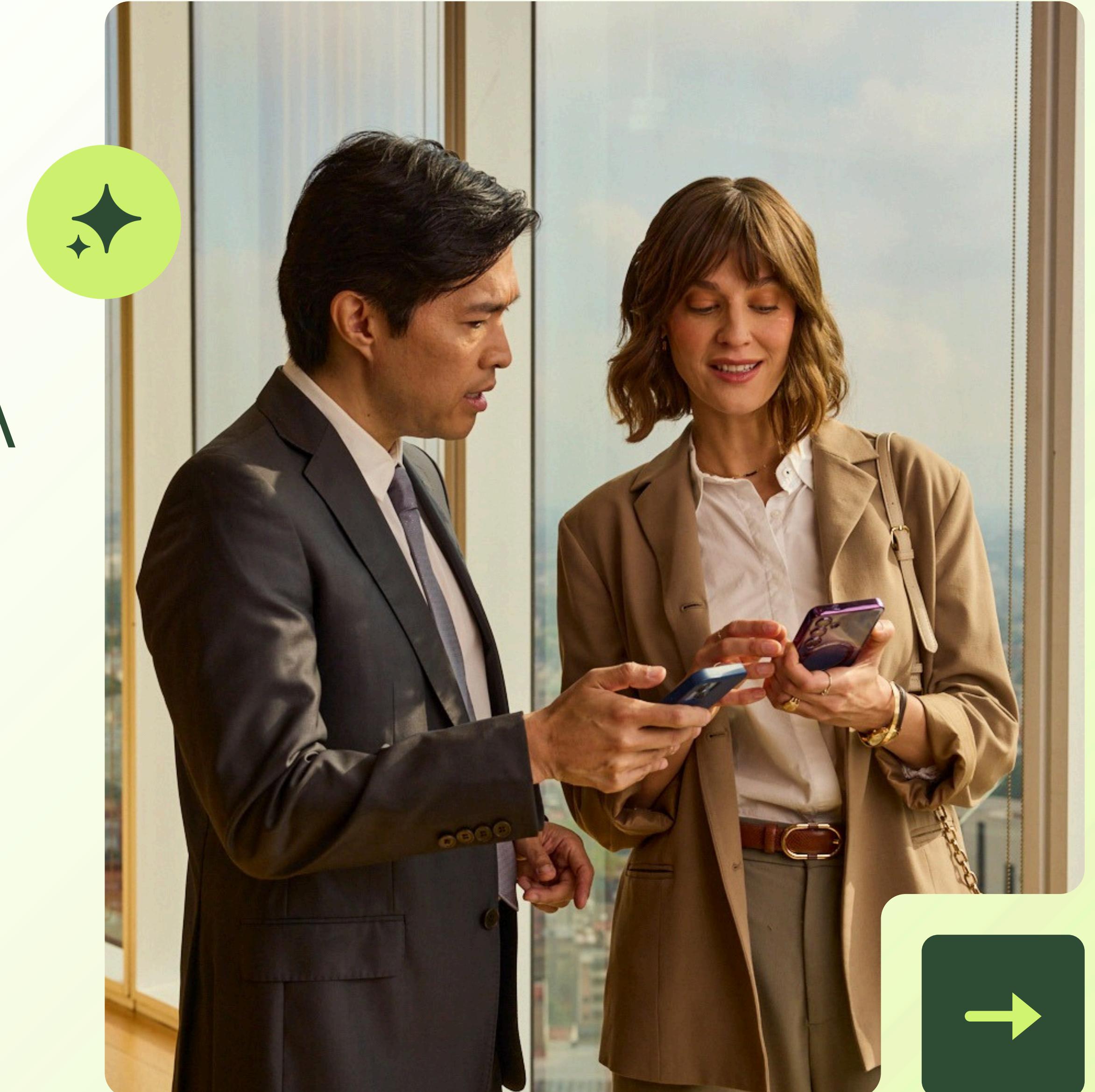


LA NUEVA GUÍA PARA TI:

Cómo transformar el servicio de TI con IA

Descubre las últimas tendencias para desarrollar modelos de soporte para empleados basados en las apreciaciones de 2000 líderes y empleados del sector de TI.



Introducción

Hoy en día, los líderes de TI son los arquitectos de los lugares de trabajo al diseñar experiencias modernas, intencionales e impulsadas con IA que ayudan a acelerar las operaciones de sus organizaciones. Ya no solo se enfocan en tareas clave como la resolución de problemas o mantener los períodos de actividad. También están redefiniendo los sistemas y servicios de los que dependen los empleados a lo largo de sus jornadas laborales. Sin ellos, las operaciones cotidianas se vienen abajo. La productividad y satisfacción de los empleados disminuye.

Esta evolución no es un accidente. En las organizaciones con miras al futuro, los líderes de TI están ampliando su alcance al asumir más responsabilidades en múltiples departamentos y desempeñar un papel más estratégico en las áreas de RR. HH., finanzas, legal e instalaciones.

A medida que su ámbito de trabajo se expande, los líderes están abriendose a nuevas oportunidades al tiempo que encaran retos inéditos. Ahora, métricas de desempeño clave, como la satisfacción, la participación y la productividad de los empleados, están en juego. Mientras tanto, los líderes de TI tienen una perspectiva realista acerca de las dificultades de brindar servicio a escala.

Para tener una idea más clara de la evolución de las funciones de TI en las organizaciones alrededor del mundo, les pedimos a 1000 líderes de TI globales que compartieran con nosotros cómo están afrontando este cambio estratégico, sus puntos de vista sobre los centros de trabajo impulsados por IA, y cómo están redefiniendo el éxito en esta nueva era. Sus respuestas revelan las claves para crear modelos de soporte sostenibles diseñados para las expectativas presentes y la escala futura.

RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN:

Las estadísticas clave que los líderes de TI deben saber

93%

de los líderes de TI están más allá de la fase piloto, usando la IA de manera regular dentro de su organización

87%

de los líderes de TI afirman que las métricas enfocadas en la experiencia ofrecen mejor información sobre las deficiencias en el servicio

72%

del tiempo de líderes de TI se pasa por fuera del trabajo tradicional de TI

86%

de los líderes de TI considera que el trabajo de su departamento tiene repercusiones en la productividad de los empleados

Metodología de la investigación de Zendesk

Encuestamos a 1000 líderes de TI y 1000 empleados acerca del estado de TI y la experiencia del empleado en junio de 2025.

Índice

04

El estado de TI: un mayor alcance afecta a un departamento de TI sobrecargado

**06**

Impulsa la satisfacción del empleado para que tu fuerza laboral sea más productiva

**09**

Las soluciones modernas que priorizan la IA sientan las bases para un servicio optimizado

**12**

Sé el motor de la transformación de TI en tu organización

**13**

Metodología



La infografía ofrece un breve resumen



El estado de TI: un mayor alcance afecta a un departamento de TI sobrecargado

Hoy en día, TI es más importante que nunca para la productividad y operación óptima de tu compañía.

Este cambio se debe en gran medida a la explosión de SaaS, la abundancia de herramientas, la proliferación de la IA —y la necesidad de gestionarla de manera controlada y consistente— en la organización.

“

La labor del equipo de TI va más allá de mantener la infraestructura. Ahora son responsables de garantizar que los sistemas se integren a la perfección, de coordinar los permisos, y de asegurarse de que los datos fluyan de manera segura y consistente en todas las plataformas”.

Los empleados a menudo dependen de múltiples aplicaciones, desde plataformas de RR. HH. y herramientas de productividad hasta sistemas de cumplimiento y canales de comunicación. Como resultado de esto, TI ha asumido el papel de orquestador de estos sistemas.

Mientras tanto, las tareas de TI ahora van más allá de mantener la infraestructura. Ahora son responsables de garantizar que los sistemas se integren a la perfección, de coordinar los permisos, y de asegurarse de que los datos fluyan de manera segura y consistente en todas las plataformas. Habilitar flujos de trabajo esenciales como la integración, desvinculación, provisión de acceso, actualización de dispositivos y políticas, y soporte interfuncional en todos los departamentos (como RR. HH.) permite operaciones óptimas.

De hecho, TI es un participante clave en casi todos los flujos de trabajo funcionales. Pero su alcance es aún más amplio y va más allá de la utilización, pues se asegura de que las experiencias de los empleados con sistemas y herramientas atienda sus necesidades y favorezca su productividad.

Cómo priorizan su tiempo los líderes de TI de hoy

28%

Prioridades comunes de TI, como infraestructura y ciberseguridad

23%

Planeación estratégica, innovación o responsabilidades de liderazgo ejecutivo

22%

Tecnología e iniciativas relacionadas con RR. HH., tales como incorporación de nuevos empleados y soporte para el SIRH

20%

Otras tareas interfuncionales

7%

Otras

El estado de TI: un mayor alcance afecta a un departamento de TI sobrecargado

(CONT.)

A su vez, los líderes de TI están modificando sus metas para que reflejen su posición amplia y estratégica en la empresa; así, priorizan tareas con repercusiones en varias áreas del negocio, como asegurarse de que haya una estrategia de IA clara y segura. Así, los líderes de TI están enfocados en fortalecer la seguridad de dicha estrategia, crear medidas de gobernanza en la organización, mejorar las habilidades de su equipo para brindar un servicio de atención que priorice a la IA, e implementar esta tecnología en múltiples funciones con necesidades y contextos técnicos diversos.

Sin embargo, estas nuevas responsabilidades presentan nuevos retos. A medida que los líderes de TI se hacen cargo de iniciativas que afectan a toda la organización, no siempre cuentan con las herramientas necesarias para cumplir sus objetivos. Y aunque los líderes de TI afirman que la IA ofrece a sus empresas beneficios inusitados, esta también conlleva un nuevo nivel de complejidad.

Estos retos significan que los líderes de TI están asumiendo más responsabilidades en la organización, al tiempo que sus equipos

pueden estar saturados o poco preparados para realizar su trabajo. Estos desafíos, si no se atienden a tiempo, más adelante pueden dificultar la oferta efectiva de un servicio a escala.

“

Los líderes de TI se enfocan en fortalecer la seguridad de la estrategia al crear medidas de gobernanza en la organización.”



Los opiniones de los líderes de TI: principales oportunidades y obstáculos

LAS 3 PRIORIDADES PRINCIPALES

- 1 Reforzar la ciberseguridad y la privacidad de los datos

- 2 Mejorar la experiencia del empleado en general

- 3 Ampliar las capacidades de autoservicio mediante IA y automatización

LOS 3 RETOS PRINCIPALES

- 1 Agotamiento en el equipo de TI

- 2 Brechas de talento y déficit de habilidades

- 3 Abundancia/complejidad de las herramientas

Impulsa la satisfacción del empleado para que tu fuerza laboral sea más productiva

A pesar de los obstáculos a los que se enfrentan, los líderes de TI comprenden la importancia del papel que desempeñan para elevar las experiencias de los empleados. De hecho, casi todos los líderes de TI creen que el trabajo de su departamento tiene un impacto en la productividad, satisfacción y confianza de los empleados.

Como resultado de ello, los líderes de TI están considerando no solo las métricas operacionales sino también las que están basadas en las experiencias. Nuestros datos indican que los líderes de TI consideran que la satisfacción del empleado es la métrica más importante para los próximos 12 meses. Para los líderes de TI, un servicio superior ofrece mucho más que empleados satisfechos –aunque, evidentemente, esto nunca deja de ser importante. Un aumento en la satisfacción del empleado rinde otros frutos reales en el negocio, tales como niveles más altos de retención, más productividad, y, por supuesto, clientes más contentos.

También se enfocan en cómo ofrecer mejores resoluciones con rapidez y sin costos elevados. A su vez, también se centran en aprovechar más métricas holísticas que reflejan la productividad general de la organización y la eficacia de las resoluciones que ofrece.



La presión para cumplir con las crecientes expectativas de los empleados

Ofrecer un servicio de primera es benéfico tanto para las empresas como para sus clientes. Según nuestra investigación, casi todos los empleados coinciden en que las resoluciones oportunas de TI favorecen su productividad (92%), les ayudan a sentirse comprometidos en el trabajo (90%) y los hacen sentir apreciados como empleados (88%).

El servicio de TI rápido y confiable impulsa la participación y lealtad de los empleados

Porcentaje de empleados que afirman:



CLIENTE DESTACADO



Al aprovechar las integraciones fluidas con la plataforma de Zendesk, GitHub permite que sus agentes de TI vean el contexto de los recursos del empleado –como laptops asignadas y tareas de incorporación– y actúen en consecuencia al instante y sin tener que cambiar de herramienta. ¿Los resultados?

- Redujeron el tiempo de resolución en un 15% en el caso de tickets relacionados con recursos
- Mejor seguridad en la provisión de recursos
- Reducción de los escalamientos manuales en RR. HH. y TI, lo que incrementa el CSAT en toda la compañía al 95%.

Aprende de GitHub

Impulsa la satisfacción del empleado para que tu fuerza laboral sea más productiva

(CONT.)

Y aunque nuestra investigación indica que los departamentos de TI están cumpliendo eficazmente con las necesidades básicas de los empleados (como resolver problemas y mantenerlos informados), aún hay oportunidades de mejora.

“

Esperar horas (o hasta días) por una resolución es totalmente inaceptable”.

Para empezar, no es necesario que haya un paro operativo de TI en toda la empresa para afectar la productividad.

Según nuestra investigación, casi 3 de 4 empleados (74%) afirma que su día laboral puede quedar totalmente paralizado por un problema técnico simple. Mientras tanto, casi la mitad (40%) de los empleados encuestados señala que no les agrada contactar al equipo de TI. Les molesta tener que hacer un gran esfuerzo para obtener ayuda, repetir su situación varias veces o no sentirse escuchados. Para ellos, esperar horas (o días) por una resolución es totalmente inaceptable.

Las opiniones de los empleados: lo que funciona y lo que no en TI

LO QUE LOS EMPLEADOS CONSIDERAN QUE TI HACE BIEN

QUÉ DEBE MEJORAR

 Resolver problemas técnicos

 Repetir el mismo problema a varias personas

 Mantener prácticas de datos seguras

 Reabrir tickets en varios departamentos

 Reforzar la confianza de los empleados en la IA para realizar tareas básicas, como manejar preguntas sobre políticas de la empresa, restablecer contraseñas e instalación de software

 Generar confianza en los empleados sobre la capacidad de la IA para realizar tareas

 Sentirse informados

 Rapidez, claridad y empatía

Impulsa la satisfacción del empleado para que tu fuerza laboral sea más productiva

(CONT.)

En vez de eso, los empleados quieren una solución rápida que no requiera superar mil trámites. Mejor aún, desean que sus problemas se resuelvan antes de que ocurran. De esa manera, pueden ser más productivos, gozar de jornadas laborales más llevaderas, y evitar el estrés.

Los líderes de TI reconocen que la IA es un medio para cubrir las necesidades de los empleados, por lo que están implementando soluciones de IA que cumplen con sus expectativas. Por su parte, los empleados gustan de usar la IA para atender solicitudes sencillas y rutinarias: la consideran eficiente, les permite ahorrar tiempo, y a menudo es inusitadamente efectiva.

Sin embargo, mientras que un número importante de empleados han adoptado la IA y la usan con naturalidad, aún hay desconfianza, en especial en torno a temas complejos. Para ganarse la confianza de los empleados, los líderes de TI deben ofrecer un servicio continuamente rápido y consistente que demuestre que la IA puede manejar ese tipo de problemas.

¿Cómo es ese nivel de servicio? Cuando un empleado se comunica con un problema de TI, no puede esperar días o semanas para recibir una respuesta—o para obtener una resolución. Ellos necesitan sentirse seguros de que no solo recibirán una respuesta oportuna—cada vez—sino que la interacción será eficiente y la solución será precisa. Solo entonces los empleados se irán con sentimientos de satisfacción y confianza.

“

Los empleados gustan de usar la IA para atender solicitudes sencillas y rutinarias: la consideran eficiente, les permite ahorrar tiempo, y a menudo es inusitadamente efectiva”.

La IA brinda soporte rápido para tareas rutinarias

Porcentaje de empleados que afirman que los chatbots de IA:

Son efectivos para tareas o preguntas básicas

A green donut chart with a white center containing the number 87%.

Les ahorran tiempo en el trabajo

A green donut chart with a white center containing the number 80%.

Actúan más rápido que el soporte humano

A green donut chart with a white center containing the number 78%.

Las soluciones modernas que priorizan la IA sientan las bases para un servicio optimizado

A medida que las organizaciones evolucionan, los líderes de TI buscan soluciones simplificadas que reduzcan el número de herramientas y también faciliten las experiencias tanto de empleados como de los servicios de soporte.

Los empleados también anhelan esta simplicidad: el 78% espera tener que comunicarse con un solo contacto central para la resolución de problemas, ya sea sobre TI, RR. HH. o las políticas de la compañía.

A medida que los líderes de TI miran hacia el futuro, están invirtiendo en soluciones de servicio que ofrecen justo eso, simplicidad, facilidad de uso y la capacidad de llevar la IA a sus organizaciones a escala. En otras palabras, una solución de servicio que sea efectiva no solo para TI sino para todos los departamentos.

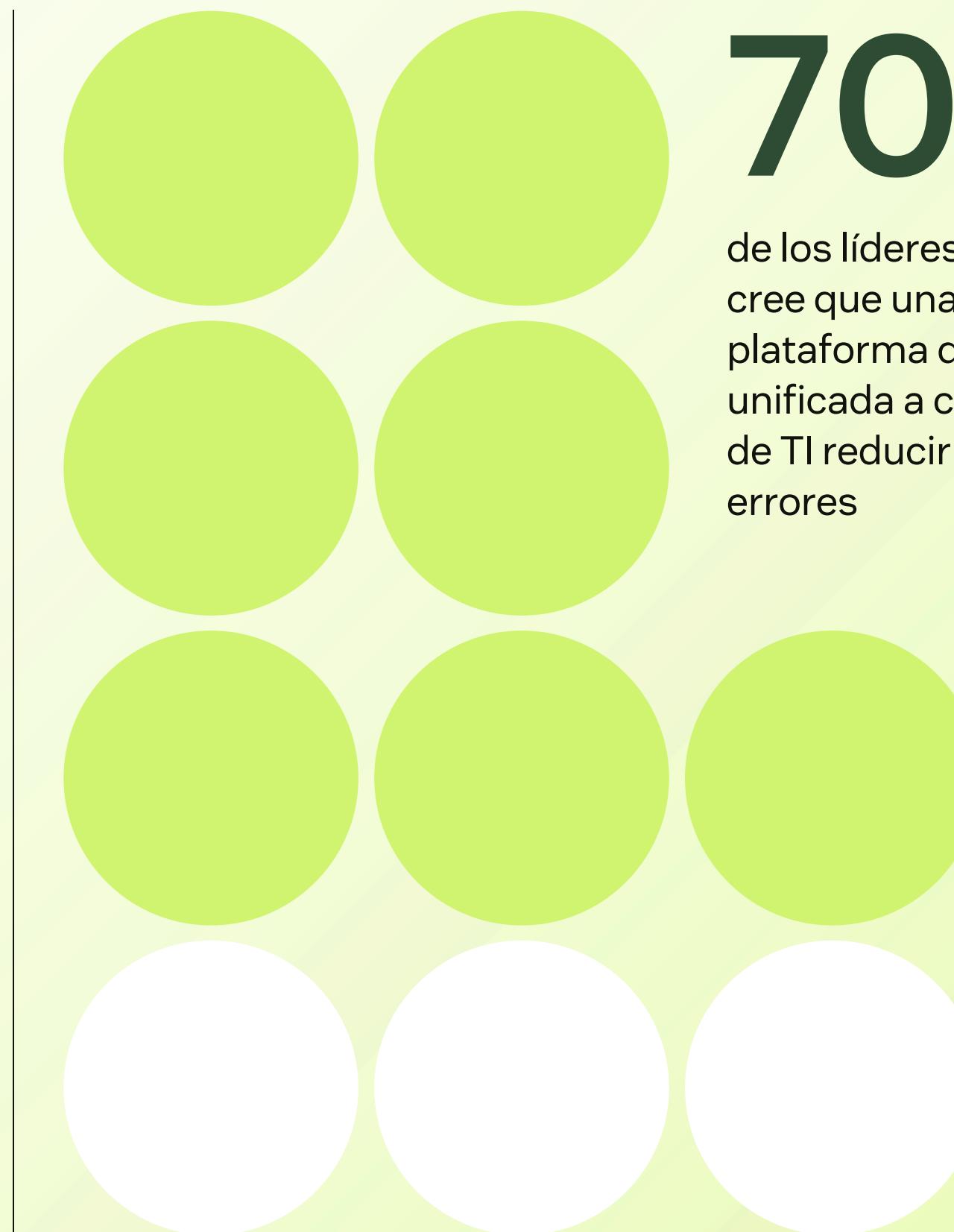
¿Qué es lo más importante en una solución ITSM?

LAS CARACTERÍSTICAS ESENCIALES SEGÚN 1000 LÍDERES DE TI GLOBALES:

- 1 Seguridad y cumplimiento
- 2 Capacidades de IA y automatización
- 3 Facilidad de uso
- 4 Integración con sistemas existentes
- 5 Soporte del proveedor y calidad del servicio

70%

de los líderes de TI cree que una plataforma de servicio unificada a cargo de TI reduciría los errores



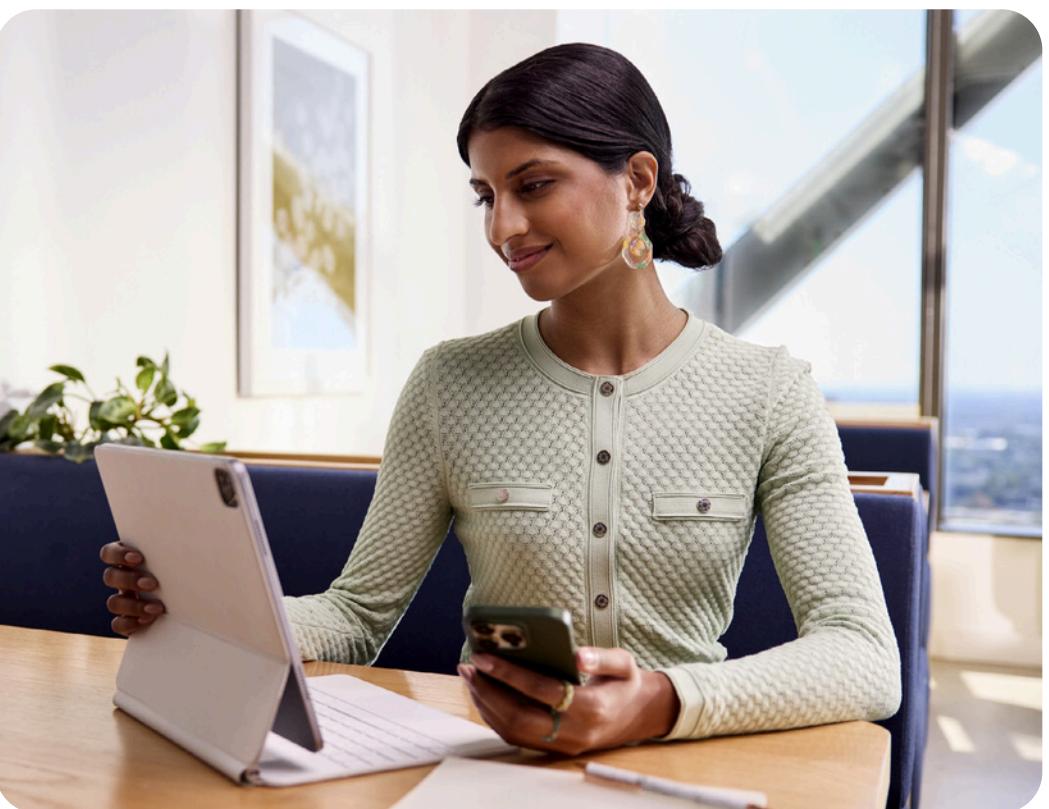
Las soluciones modernas que priorizan la IA sientan las bases para un servicio optimizado

(CONT.)

“

Cómo cerrar brechas en la experiencia del empleado con IA

Los líderes de TI ven el potencial de la IA para ayudar a cerrar la brecha entre lo que los empleados esperan y lo que sus equipos tienen posibilidades de ofrecer. Según nuestra investigación, cerca de tres cuartas partes (74%) de los líderes de TI están usando la IA en la gestión de servicios de TI, ya sea en la mayoría de los flujos de trabajo o de manera completamente integrada en las operaciones.



Gracias a estas eficiencias impulsadas por la IA, los equipos de TI pueden escalar su alcance y anticipar con más precisión las necesidades de los empleados”.

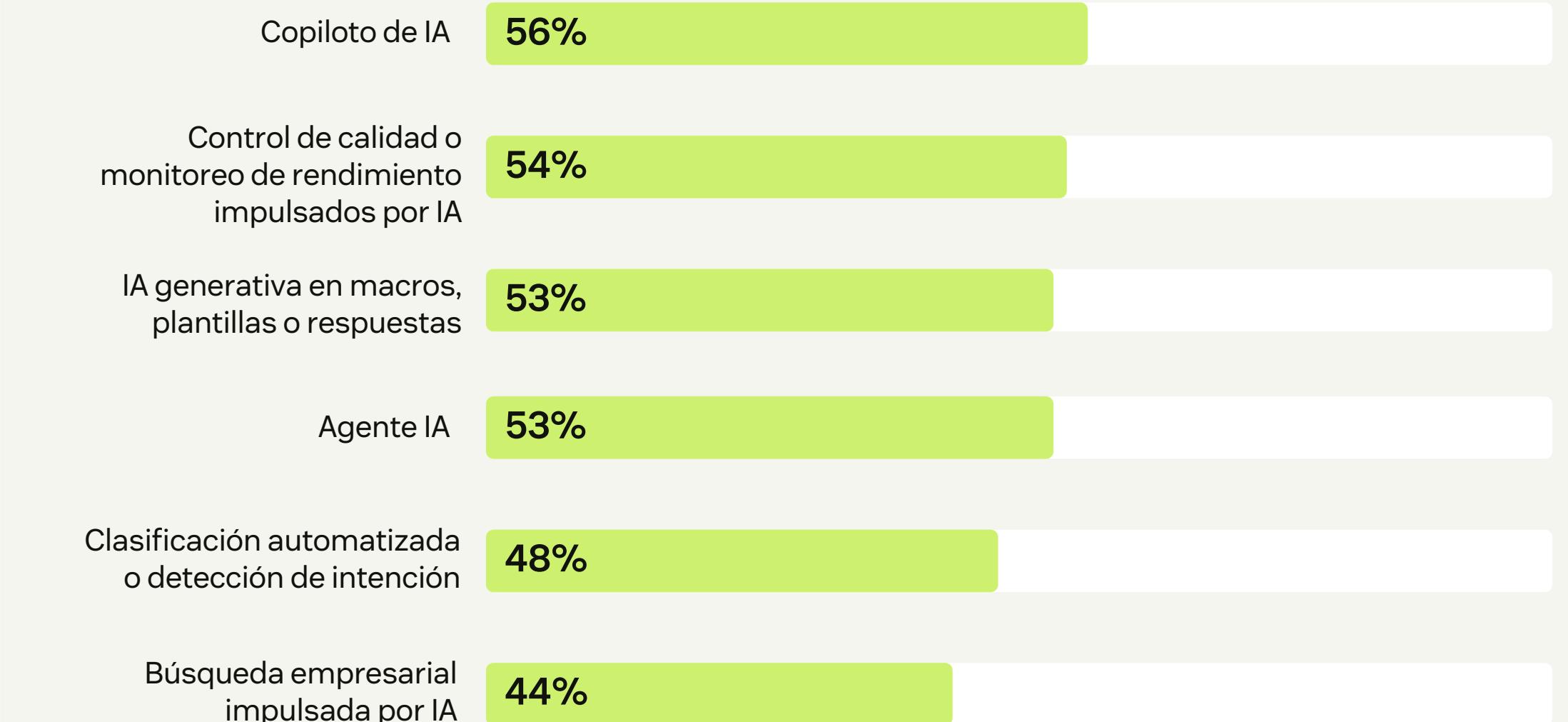
La IA también está ayudando a los líderes de TI a mejorar sus métricas clave: 95% reportó mejoras apreciables derivadas de la IA en los KPI del servicio de TI, incluyendo un incremento del 17% en la satisfacción de los empleados.

Gracias a estos beneficios impulsados por la IA, los equipos de TI pueden escalar su alcance y anticipar mejor las necesidades de los empleados, lo que a su vez les permite cumplir con las expectativas pero sin el agotamiento del equipo.

De cara al futuro, los líderes de TI están contemplando la manera en que la IA redefinirá las operaciones del servicio de asistencia técnica. Muchos están planeando una restructuración fundamental de las funciones en el servicio de asistencia en anticipación al papel primordial que desempeñará la IA agéntica.

Los líderes de la IA adoptan herramientas de IA clave para el servicio al empleado

Porcentaje de líderes de TI que han adoptado herramientas de IA:



Las soluciones modernas que priorizan la IA sientan las bases para un servicio optimizado

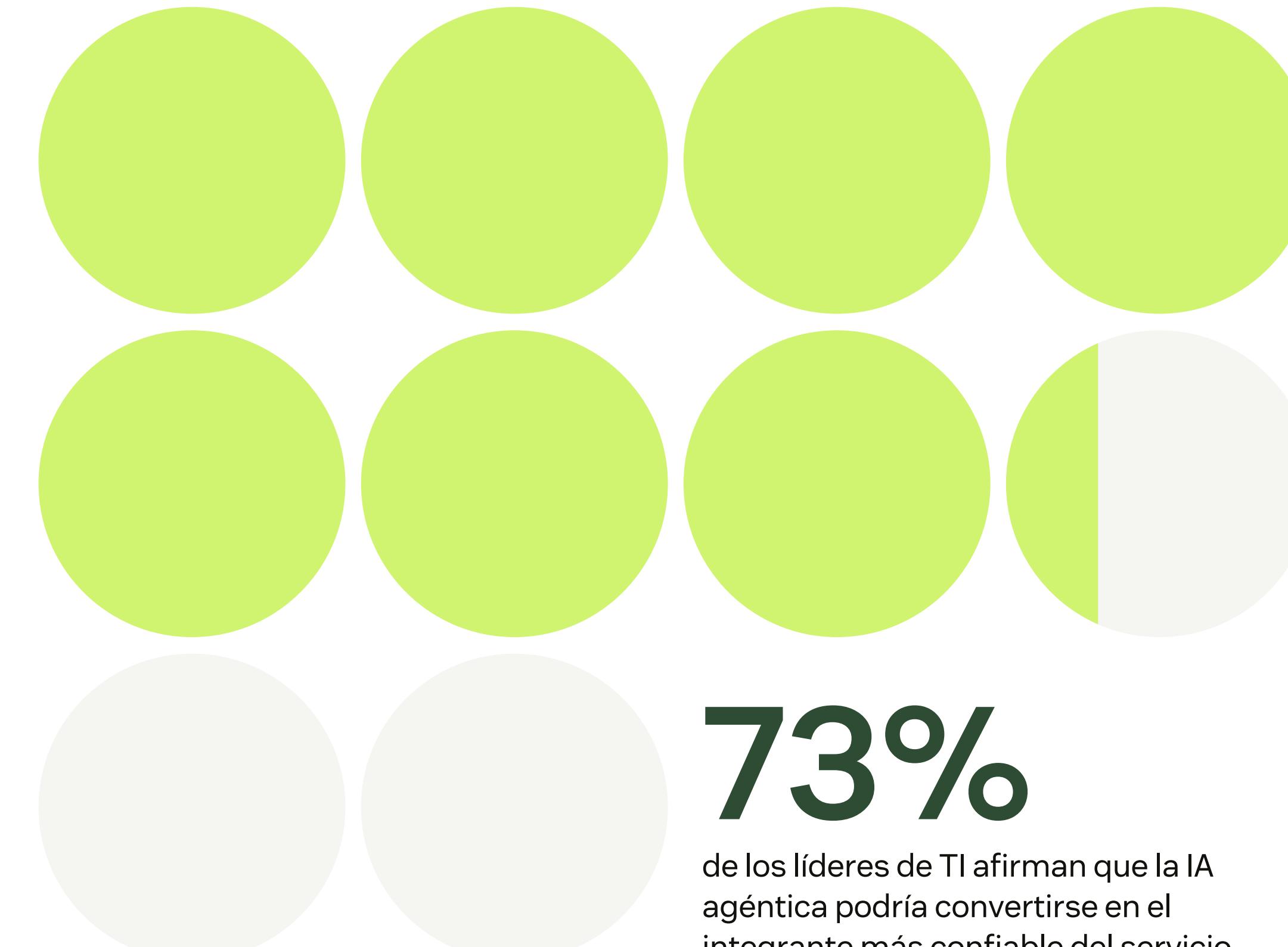
(CONT.)

Los líderes de TI comentaron que, en un futuro próximo, la IA no solo transformará al servicio de asistencia técnica y reducirá la necesidad de un modelo tradicional por niveles, sino que también optimizará las funciones de los agentes humanos. En vez de resolver tickets, los agentes humanos colaborarán con la IA, y la IA agéntica se encargará de algunas de las tareas más básicas que puedan automatizarse por completo.

Los agentes humanos también supervisarán a la IA para asegurarse de que ofrezcan el nivel de servicio que los empleados esperan y sin perder el toque humano.

“

La IA no solo transformará al servicio de asistencia técnica y reducirá la necesidad de un modelo tradicional por niveles, sino que también optimizará las funciones de los agentes humanos”.



CLIENTE DESTACADO



Un suburbio de Chicago, DuPage County, Illinois, ofrece recursos vitales a su millón de residentes, incluyendo obras públicas, servicios comunitarios y respuesta a emergencias. Al sacar provecho de la combinación de Zendesk Suite y la IA para modernizar sus funciones de soporte, el servicio interno de atención técnica de TI ha experimentado:

- 95% de disminución en el tiempo de resolución
- Responde a los empleados un 95% más rápido
- Un promedio casi perfecto del 99.6% en el CSAT.

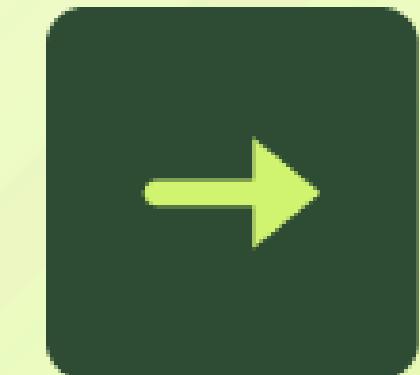
Aprende de DuPage County



Sé el motor de la transformación de TI en tu organización

Nuestros datos son claros: una mejor experiencia del empleado no solo hace que los empleados estén satisfechos. Es un catalizador de la productividad. Un servicio de TI consistente y simplificado será el diferenciador clave para las empresas modernas.

En esta era en que las expectativas de calidad son del mismo nivel que las de un consumidor, el costo de la inacción es elevado. A medida que la atención de los equipos de TI se requiere en más áreas, inevitablemente surgirán más obstáculos. Las organizaciones que sigan operando sin una estrategia clara de IA percibirán bajas en la productividad, menos confianza de sus empleados y, en última instancia, pérdida de talentos valiosos. Las organizaciones con una visión a futuro están invirtiendo en la experiencia del empleado para evitar retrasos en la productividad, impulsar el progreso de su negocio, y a la larga, generar mejores ganancias netas.



Sé el motor de la transformación de TI en tu organización

(CONT.)

Cómo hacer frente a la nueva etapa de la experiencia del empleado

Los equipos de TI modernos deben implementar la IA para cumplir con las crecientes expectativas de los empleados; de lo contrario, corren el riesgo de quedar rezagados. Sigue estos consejos para dar tus primeros pasos:



Consejo n.º 1: Ofrece un servicio de TI sin complicaciones mediante un soporte de IA siempre activo

El soporte bajo demanda mejora la experiencia del empleado. Con los agentes IA, tus empleados tienen acceso a soporte cualquier día y a cualquier hora para resolver sus solicitudes sin intervención humana. También puedes usar la IA generativa para crear al instante un centro de ayuda, lo que permite que los empleados se autoayuden en cualquier momento.



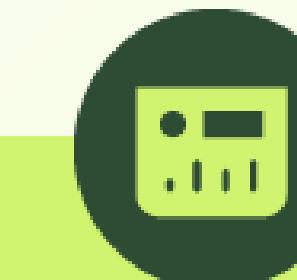
Consejo n.º 2: Integra la IA en armonía con el flujo de trabajo

Implementa la IA en cualquier área en la que tus empleados y equipo de TI necesiten ayuda. Los agentes IA pueden ir más allá del centro de ayuda para ofrecer soporte instantáneo dondequiera que estén tus empleados, desde voz y chat hasta SMS y correo electrónico. Copilot, un asistente para agentes impulsado por IA, trabaja directamente dentro de los sistemas de servicio para ofrecer sugerencias en tiempo real basadas en los procedimientos operativos habituales; así, tus equipos de TI pueden resolver problemas más rápidamente y tener tiempo para enfocarse en tareas más estratégicas.



Consejo n.º 3: Brinda soporte personalizado a escala con una IA inteligente y consciente del contexto

Genera confianza en los empleados al usar agentes IA que además de poder manejar solicitudes complejas y con matices, también sean capaces de derivar fácilmente cualquier consulta que así lo requiera a un humano. Estos agentes IA usan procedimientos operativos estándar, los historiales de los usuarios y el contexto específico del cargo para ofrecer soporte personalizado y relevante en cualquier situación.



Consejo n.º 4: Avanza de un enfoque de TI reactivo a uno proactivo mediante información y análisis impulsado por IA

Aprovecha los análisis impulsados por IA para monitorear en tiempo real el rendimiento del equipo de TI y los comportamientos de los usuarios. La información predictiva también te permite evitar problemas antes de que ocurran, lo que ayuda a tu equipo de TI a mejorar proactivamente sus operaciones y tener más tiempo para dedicarse a tareas estratégicas de alto impacto.



Consejo n.º 5: Amplía el soporte impulsado por IA más allá de TI para un impacto escalable

Eige una plataforma de servicio impulsada por IA que habilite fácilmente a otros departamentos (como RR. HH, Finanzas e Instalaciones) para que gestionen independientemente sus propios flujos de trabajo y bases de conocimientos. Esto permite que TI supervise estas actividades mediante un sistema unificado, al tiempo que se fomenta la autonomía de los equipos, se reducen los silos y se simplifica el mantenimiento del sistema; esto a su vez reduce el TCO y garantiza un soporte consistente y de alta calidad en todo el negocio.



Solo Zendesk brinda una solución accesible y escalable diseñada para ofrecer soluciones reales e impulsar resultados medibles, desde eficiencia a satisfacción del empleado, en todos los equipos.

Desde crear un centro de ayuda impulsado por IA que habilita el autoservicio de los empleados hasta un copiloto IA de apoyo para tu equipo de asistencia de TI (y mucho más), ofrecemos las funciones de IA y automatización que necesitas para facilitar la provisión de un servicio de TI enfocado en los empleados.

El futuro del servicio de TI está aquí. Juntos, podemos ayudarte a ofrecer un servicio de TI eficiente y personalizado a escala, equipando así a los empleados con las herramientas y la motivación necesarias para impulsar mejores resultados comerciales.

¿Qué esperas para transformar tu servicio al empleado?
Comienza hoy mismo.



Metodología:

Zendesk encuestó a 1000 líderes de TI y 1000 empleados acerca del estado de TI y la experiencia del empleado en junio de 2025. Los líderes ocupaban cargos en vicepresidencia o superiores, mientras que los empleados abarcaban diversas edades, géneros e industrias. Los encuestados estaban ubicados en EE. UU., Reino Unido, Alemania, Francia, Brasil y Australia.