

Lenovo Work Reborn Research Series 2025

Lograr una TI Invisible.

Cómo eliminar las barreras digitales
y hacer que la experiencia del
empleado sea fluida.

Lee más



Smarter
technology
for all

Lenovo

Incorporar lo nuevo, sin barreras.

Los sistemas de TI complejos y las capacidades limitadas de IA están impidiendo que las empresas maximicen el valor de su entorno de trabajo digital.

En nuestro primer informe de la serie de investigación *Work Reborn*, revelamos que, si bien la productividad es una prioridad clave para los líderes de TI, a menudo los empleados no cuentan con el entorno digital que necesitan para hacer su mejor trabajo.

La transformación del lugar de trabajo es fundamental —especialmente para liberar todo el potencial de la IA—. Sin embargo, como mostró nuestro segundo informe, el camino hacia la modernización de los entornos de TI no es

sencillo. Más recientemente, en nuestro tercer informe, destacamos los riesgos de seguridad que presenta la adopción de IA generativa en el entorno laboral.

Los líderes de TI deben proteger sus lugares de trabajo frente a amenazas emergentes habilitadas por IA y, al mismo tiempo, garantizar operaciones de TI confiables y sin fricciones mientras transforman sus entornos digitales.

En este informe, centramos nuestra atención en un habilitador clave de la transformación del lugar de trabajo: hacer que el soporte de TI sea invisible para liberar a los equipos de TI y permitirles trabajar sin interrupciones.

Nuestra investigación analiza cómo las organizaciones pueden superar la fragmentación y la complejidad mediante la implementación de soporte de TI predictivo y proactivo. Examinamos el estado actual de adopción del soporte habilitado por IA, las barreras que enfrentan las organizaciones —como costos, complejidad de procesos y brechas de habilidades en IA— y los pasos concretos que los líderes pueden dar para lograr un entorno digital fluido y centrado en el empleado.

Basado en insights de nuestra encuesta a 600 líderes de TI y en enfoques del mundo real, este informe traza el camino hacia un soporte de TI totalmente integrado y habilitado por IA que genere una experiencia del empleado sin esfuerzo.

Esperamos que disfrutes el informe.

Rakshit



Rakshit Ghura
Vice President & General Manager
Lenovo Digital Workplace Solutions

Crear una experiencia del empleado sin interrupciones.

Nuestro informe más reciente describe las posibilidades de la TI invisible y los pasos que las organizaciones deben seguir para lograrla.

Haz clic para ir a la sección:

Enfocarse en la **complejidad**. →

Ver la **oportunidad**. →

Lograr la **TI invisible**. →



Lenovo

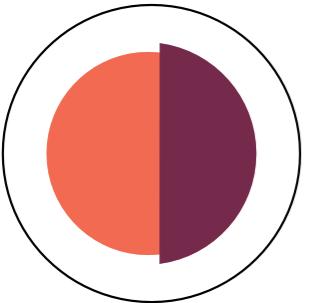
Enfocarse en la complejidad.

Los entornos de trabajo digitales, que deberían empoderar a los empleados, se han vuelto desconectados, lo que genera desafíos diarios tanto para los colaboradores como para los equipos de TI.

La productividad es una prioridad.

Los líderes de TI tienen el mandato de maximizar la productividad y el compromiso de los empleados de sus organizaciones.

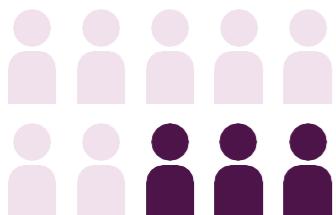
Pero el cambio drástico en la forma de trabajar —primero hacia el trabajo remoto y luego al modelo híbrido— ha derivado en un entorno de trabajo digital desconectado.



49%

de los tomadores de decisión en TI afirman que una experiencia del empleado productiva y atractiva es su principal objetivo.

Solo el 36 %



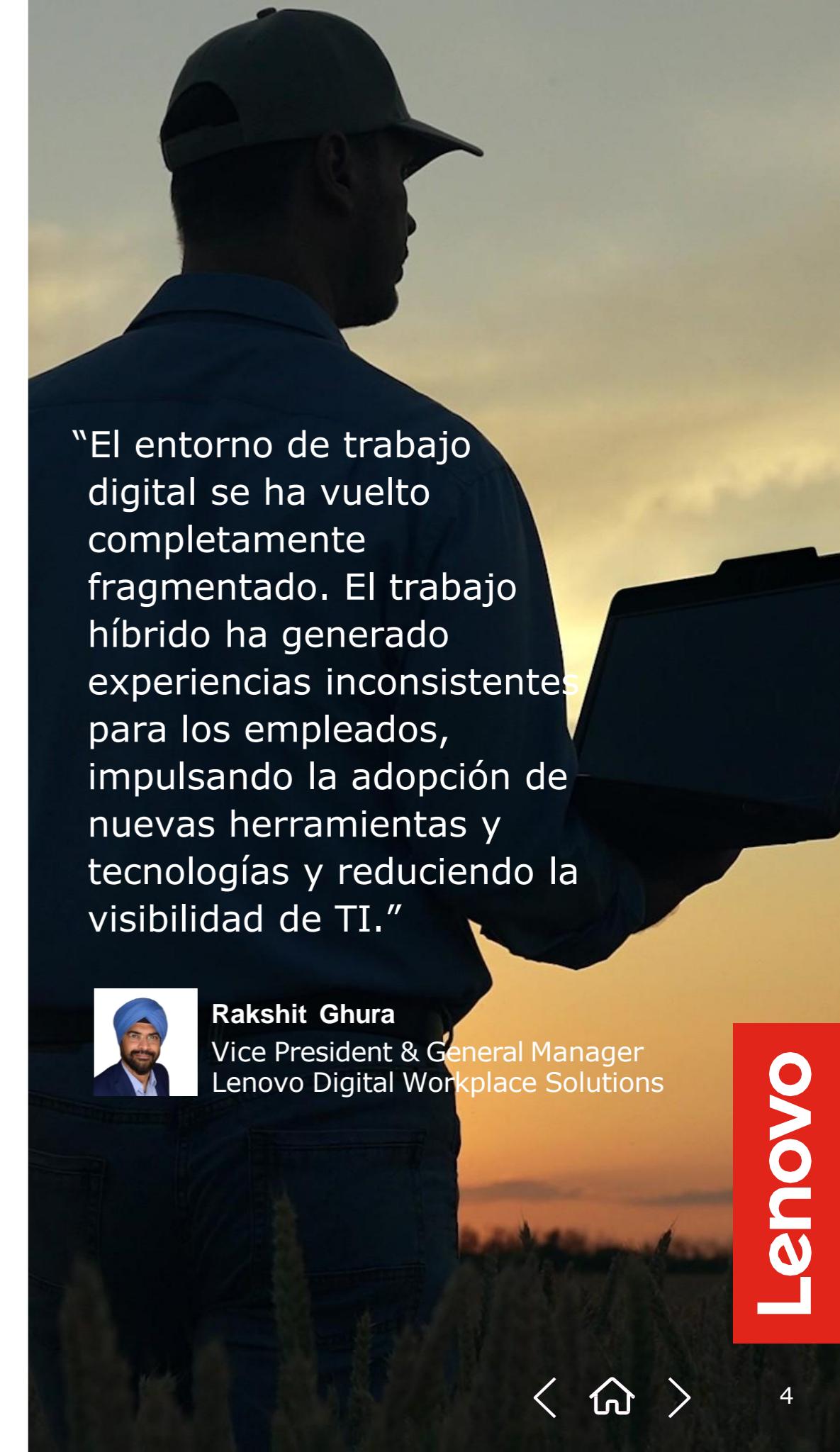
de los líderes de TI cree que su entorno de trabajo digital actual respalda el compromiso de los empleados de manera “muy efectiva”.

Una visión fragmentada.

En la carrera por habilitar la colaboración en un contexto de cambios acelerados, las empresas han acumulado una mezcla dispar de herramientas, dispositivos y plataformas de gestión de TI.



Esto debilita la experiencia del empleado, genera interrupciones y obliga a los usuarios a cambiar constantemente entre aplicaciones para completar su trabajo. Además, pone en riesgo la capacidad de los equipos de TI para dar soporte al entorno digital, ya que las herramientas desconectadas incrementan el riesgo de interrupciones en el trabajo productivo.



“El entorno de trabajo digital se ha vuelto completamente fragmentado. El trabajo híbrido ha generado experiencias inconsistentes para los empleados, impulsando la adopción de nuevas herramientas y tecnologías y reduciendo la visibilidad de TI.”



Rakshit Ghura

Vice President & General Manager
Lenovo Digital Workplace Solutions



ENFOCARSE EN LA COMPLEJIDAD

Poner el soporte en el centro de la escena.

Múltiples canales, pasos repetidos e ineficiencias claras están debilitando la experiencia del empleado y erosionando el impacto de TI.

Demasiados canales

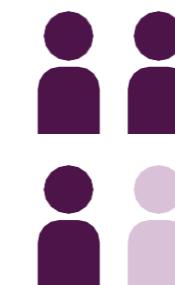
Uno de los signos más claros de un entorno de trabajo digital desconectado es la fragmentación del soporte de TI. Hoy, si un empleado tiene un problema de TI, puede necesitar:

- 1 Enviar un correo a la mesa de ayuda.
- 2 Atender una llamada telefónica.
- 3 Chatear a través de una herramienta interna de colaboración.
- 4 Usar una aplicación de servicio especializada.

El uso de todas estas plataformas separadas crea una experiencia ineficiente y que consume tiempo para cada empleado, afectando su capacidad de trabajar de manera productiva.

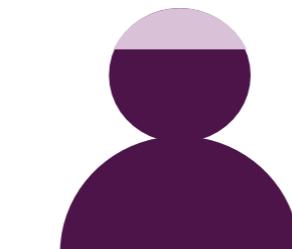
Lento y manual.

Los líderes de TI entienden el daño que esto genera.



3 de cada 4

responsables de la toma de decisiones en TI coinciden en que los procesos de soporte de TI lentos y manuales perjudican la productividad y una experiencia positiva del empleado.



79%

coincide en que "mejorar la experiencia del empleado requiere transformar las operaciones de soporte de TI".

Para cumplir con su responsabilidad de impulsar la productividad y el compromiso, los líderes de TI deben avanzar hacia una experiencia de trabajo consistente y sin interrupciones.

Esto implica superar la fragmentación del entorno laboral y ofrecer un soporte de TI que antice los problemas antes de que ocurran. Al brindar a los empleados el nivel preciso de asistencia que necesitan, las empresas pueden minimizar las interrupciones y mantener sus operaciones funcionando sin fricciones. En otras palabras, pueden hacer que TI sea "invisible".



Ver la Oportunidad.

Para eliminar las barreras en el entorno laboral, TI debe volverse invisible: operar silenciosamente en segundo plano para anticipar y resolver problemas antes de que afecten a los empleados.

¿Qué es la TI invisible?

El soporte de TI orientado a la experiencia ya es el objetivo de la mayoría de los líderes de TI:

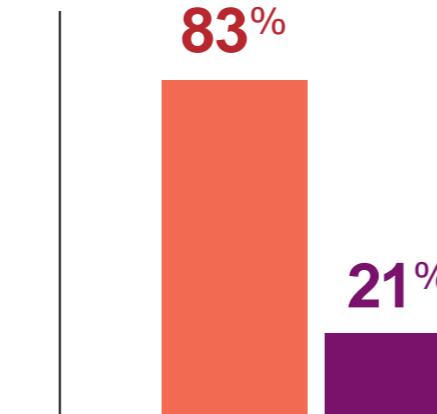
79%

de los líderes de TI busca ofrecer “soporte de TI fluido que minimice las interrupciones en la experiencia del empleado”.

Para brindar soporte de TI sin fricciones y con mínima interrupción, TI debe volverse “invisible”. Lograr esta visión de soporte sin esfuerzo para los empleados tiene dos componentes clave: soporte de TI predictivo y proactivo, e hiperpersonalización.

1. Soporte de TI predictivo y proactivo.

En el modelo tradicional de soporte de TI, la productividad suele verse afectada por el tiempo que tarda un empleado en reportar un problema, que el ticket llegue a la persona adecuada y que esa persona lo resuelva. Para las empresas, es mucho mejor anticipar los problemas antes de que ocurran.



La mayoría de los líderes de TI coincide

en que la “resolución predictiva y proactiva de problemas es clave para un soporte de TI invisible”, pero menos del 21 % lo ha logrado.

Con la aplicación de IA a los datos de telemetría de los dispositivos, la resolución proactiva es cada vez más posible. Cuando se detecta una falla inminente, se puede aplicar una corrección automatizada o, si es necesario, enviar a un ingeniero para resolver el problema de forma anticipada, minimizando el tiempo de inactividad.

Cuando ocurre una interrupción no planificada, la IA también puede ayudar a acelerar el tiempo de resolución. Por ejemplo, cuando un usuario recibe un mensaje de error, puede alertar a un agente de IA que lee el mensaje y crea y enruta automáticamente el ticket correspondiente.

Con una combinación de soporte de TI predictivo y proactivo y autoservicio impulsado por IA, las organizaciones pueden hacer realidad la visión de la mesa de ayuda “nivel cero”, donde los problemas se resuelven sin intervención humana.

Esta combinación también brinda mayor visibilidad sobre las operaciones de soporte de TI, que en las grandes empresas actuales suelen estar distribuidas entre múltiples equipos de soporte tercerizados.

2. Con soporte de TI hiperpersonalizado.

Con soporte de TI adaptado a las necesidades específicas de cada usuario, las empresas pueden reducir interrupciones y mejorar la satisfacción general de los empleados.

No hay dos usuarios iguales.

En la empresa típica, el soporte de TI puede personalizarse según el rol o la seniority de cada empleado. Pero esto no refleja la verdadera diversidad de necesidades dentro de una organización: dos personas con el mismo rol pueden trabajar de formas completamente distintas y tener necesidades de TI totalmente diferentes.

40 %

de las empresas utilizará servicios de entorno laboral impulsados por personas (person-driven) para mejorar el ROI hacia 2026.²

La IA permite ahora un nivel mucho mayor de personalización, creando perfiles detallados basados en cómo los empleados realmente utilizan herramientas y tecnología.

Esto permite que los niveles de soporte de TI se ajusten a las necesidades específicas de cada usuario, garantizando una experiencia consistente y sin fricciones en dispositivos, plataformas y ubicaciones.

Por ejemplo, mientras probábamos la plataforma de trabajo impulsada por IA agéntica de Lenovo, descubrimos algunos resultados interesantes.

Hyper-personalizing the workplace resulted in:

+30% de mejora en la experiencia del empleado.

-30% de reducción en los costos de soporte al usuario final.

40% de los problemas resueltos antes de la creación del ticket.

+50% de reducción en el tiempo hasta la productividad de los nuevos empleados.³

De manera crucial, la personalización basada en IA también puede escalar a nivel empresarial, lo que permite a TI anticipar riesgos y adaptar los despliegues de forma que se proteja la productividad de cada colaborador.

2 Lenovo, Inside The Tornado: How AI is Reshaping Corporate IT Today, Global CIO Report 2024

3 Lenovo internal testing/Care of One™ pilot testing 2024

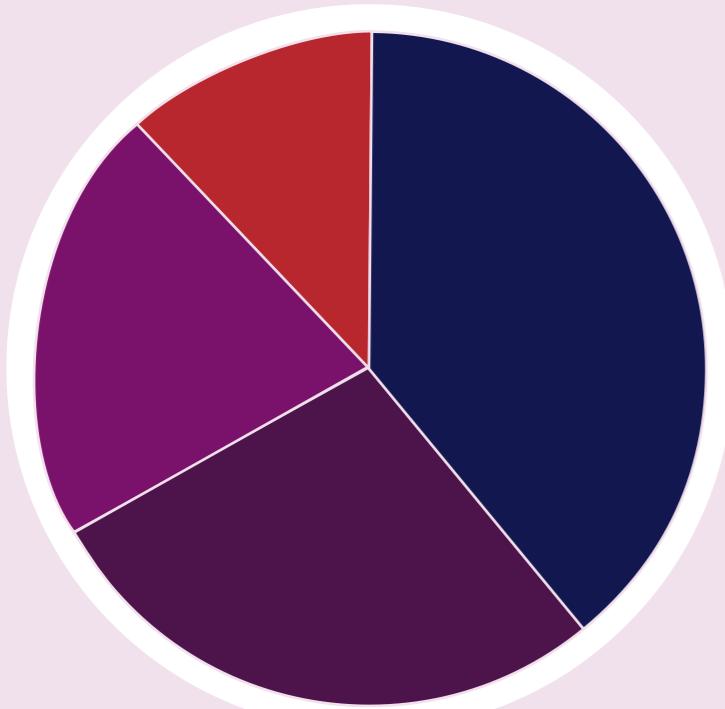


VER LA OPORTUNIDAD

Impacto Claro.

Al sacar el trabajo rutinario de la vista, la TI invisible libera a los equipos de TI para enfocarse en tareas de mayor valor que mejoran la productividad y la experiencia del empleado.

¿Qué impacto tendría el soporte de TI predictivo, proactivo y personalizado en tu equipo de TI de cara al usuario?



- 39%** afirma que el personal de TI orientado al usuario dedicaría más tiempo a tareas de mayor valor en su rol actual.
- 28%** dice que trasladaría a ese personal a otros roles dentro de la función de TI.
- 21%** señala que el rol del personal de TI orientado al usuario se enfocaría en mejorar la productividad del usuario final y la experiencia del empleado.
- 12%** indica que reduciría el tamaño de su equipo de TI orientado al usuario.

Los equipos humanos de TI se potencian, no se reemplazan.

La TI invisible promete aumentar la eficiencia y la rentabilidad de las operaciones de soporte de TI, minimizando la necesidad de intervención humana en correcciones rutinarias. Sin embargo, nuestra investigación muestra que la mayoría de los líderes de TI coincide en que el soporte de TI liderado por personas no será reemplazado.

De hecho, la mayoría de los líderes de TI espera que la adopción de soporte de TI impulsado por IA y orientado a la experiencia permita a los equipos de TI aportar más valor al negocio.

Esto incluye al **21 %** que prevé que el rol de estos profesionales de TI cambiará de resolver problemas técnicos a mejorar la productividad del usuario final y la experiencia del empleado.

Solo el **12 %** de los líderes de TI reduciría el tamaño de sus equipos internos de soporte, lo que demuestra que los líderes valoran más mejorar el soporte que reducir personal.

Resultados visibles.

Las operaciones optimizadas y el soporte proactivo ayudan a las organizaciones a desbloquear mayor productividad, mejores experiencias para los empleados y un desempeño empresarial acelerado.

Con TI invisible, las empresas pueden mejorar:

Productividad.

- 1 El soporte de TI predictivo impulsado por IA resuelve problemas antes de que interrumpan a los empleados.
- 2 Los empleados pueden enfocarse en trabajo de alto valor en lugar de solucionar problemas tecnológicos.
- 3 Vincular el desempeño de TI directamente con los resultados del negocio garantiza que cada interrupción evitada se traduzca en mejoras medibles en productividad y ROI.

Eficiencia.

- 1 La automatización reduce las tareas repetitivas y manuales de TI en toda la organización.
- 2 Los equipos de TI pueden operar más rápido y de forma más rentable, optimizando recursos.
- 3 La orquestación impulsada por IA optimiza continuamente los flujos de trabajo entre sistemas, reduciendo costos ocultos mientras escala la capacidad de soporte.

Experiencia.

- 1 Anticipar interrupciones de TI garantiza una experiencia del empleado libre de distracciones.
- 2 Las plataformas de soporte unificadas consolidan los puntos de contacto, eliminan la fragmentación y permiten a los empleados navegar el entorno digital de manera fluida.
- 3 El soporte hiperpersonalizado crea interacciones consistentes y sin fricción para los empleados.

Lograr una TI invisible.

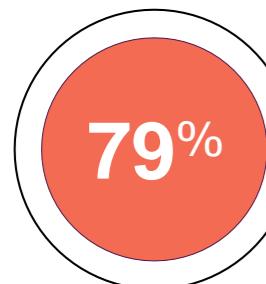
Si bien algunas empresas están comenzando a hacer que TI sea invisible, la mayoría aún opera con soporte manual, reactivo y estandarizado.

El progreso es lento.

Para la mayoría de las organizaciones, la TI invisible todavía está lejos de ser una realidad:



afirma que su soporte de TI no es "hipersonalizado" según las preferencias y capacidades de cada empleado.



indica que las interrupciones de TI no se resuelven de forma proactiva.

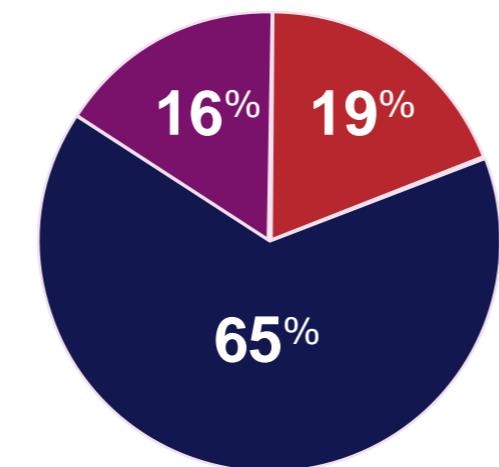


señala que no puede predecir interrupciones antes de que ocurran.

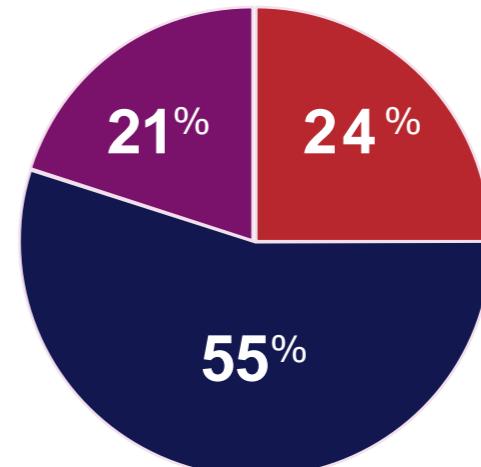
Los resultados demuestran que la mayoría de las organizaciones sigue siendo reactiva en su enfoque del soporte de TI y que existe una gran oportunidad para reinventar el soporte como un impulsor proactivo del desempeño.

Detección de problemas de TI.

¿Cómo describirías la capacidad de tu organización para detectar interrupciones en el entorno de trabajo digital?



- Manual - depende de que el usuario contacte al soporte de TI.
- Automatizado: las interrupciones se detectan automáticamente.
- Proactivo: las interrupciones se anticipan antes de que ocurran.



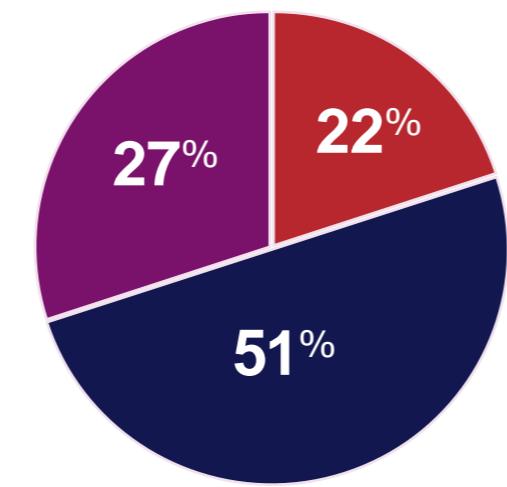
Manual - requiere intervención del personal de TI.

Automatizado: los problemas se resuelven automáticamente después de que ocurren.

Proactivo: los problemas se resuelven automáticamente antes de que ocurran.

Personalización del soporte de TI.

En tu organización, ¿en qué medida el soporte de TI está adaptado a los empleados?



- Estandarizado: todos los empleados reciben el mismo nivel de soporte de TI.
- Personalizado: el nivel de soporte refleja la función y seniority del empleado.
- Hipersonalizado: el nivel y la naturaleza del soporte reflejan el rol, las preferencias y las capacidades del empleado.

Eliminar las barreras.

Superar sistemas fragmentados, restricciones presupuestarias y capacidades limitadas de IA es el primer paso hacia la TI invisible.

¿Cuáles son las principales barreras de tu organización para ofrecer un soporte de TI más predictivo, proactivo y personalizado?

Sistemas y procesos de soporte de TI complejos y fragmentados.

Costo de los sistemas de soporte de TI / falta de presupuesto / ROI poco claro.

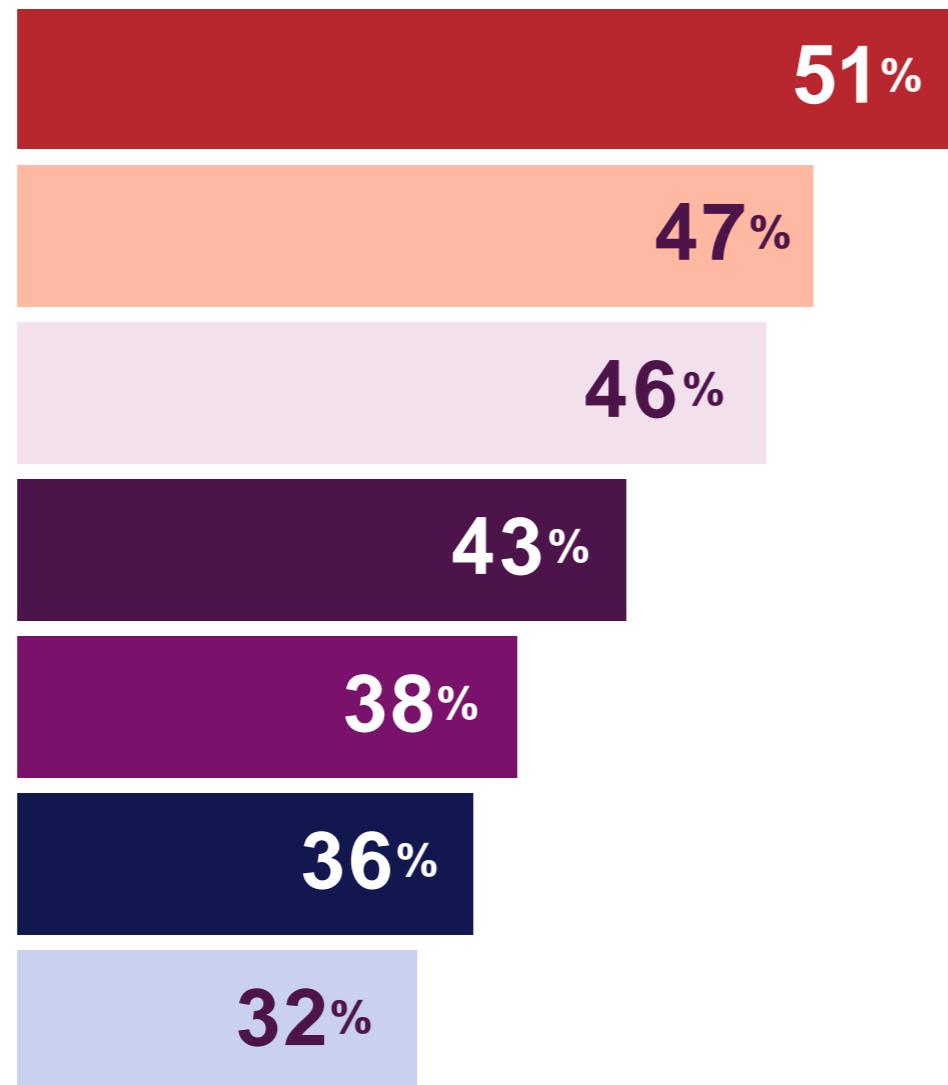
Falta de capacidades de IA en los sistemas de soporte de TI.

Falta de habilidades en IA dentro del equipo de operaciones de TI.

Ciclos lentos de actualización de dispositivos y software para el usuario final.

Resistencia del equipo de operaciones de TI a la adopción de IA en los procesos.

Falta de tiempo para planificar e implementar cambios.



¿Qué está frenando la TI invisible?

Para los líderes de TI a nivel global, la barrera más común para lograr una TI invisible son los sistemas y procesos de soporte de TI complejos y fragmentados. La combinación de infraestructura de TI heredada con la necesidad de soportar trabajo distribuido y remoto ha dejado a muchas empresas con entornos de trabajo digitales difíciles de gestionar.

La segunda barrera más frecuente es el costo de los sistemas de soporte de TI, la falta de presupuesto o un ROI poco claro. Mencionado por casi la mitad (47 %) de los líderes de TI, esto refuerza la urgencia de actuar: los sistemas de soporte inefficientes representan una carga significativa de costos, y eliminarlos libera recursos para invertir en transformación.

“Si puedes reducir tus costos operativos, puedes invertir en transformación.”



Lohit Lakshman

Industry GM, Lenovo
DWS

Otras barreras clave incluyen la falta de capacidades de IA en los sistemas de soporte de TI y la falta de habilidades en IA dentro del equipo de operaciones. Como reconoce este informe, la inversión en nuevas herramientas de IA deberá ir acompañada de la capacitación y el desarrollo de los equipos de TI.



LOGRAR UNA TI INVISIBLE

Empieza a eliminar las barreras hoy.

Nuestras recomendaciones para que los líderes de TI puedan desbloquear los beneficios de la TI invisible:



Unificar los datos.

- La IA tiene la capacidad de aprender cómo opera tu entorno de trabajo digital, identificar oportunidades de automatización e incluso anticipar interrupciones.
- Reducir la fragmentación y habilitar un acceso unificado y seguro a los datos de la organización es un primer paso clave hacia la TI invisible.



Potenciar a los equipos de soporte de TI

- Los equipos de soporte de TI de primera línea necesitan desarrollar nuevas habilidades para que los insights y capacidades habilitadas por IA se traduzcan en mayor productividad y una mejor experiencia del empleado.
- La IA debería automatizar algunas tareas rutinarias de soporte de TI y resolver problemas antes de que ocurran, pero las funciones críticas seguirán requiriendo supervisión humana y toma de decisiones.



Trabajar con socios con experiencia.

- La IA debería automatizar algunas tareas rutinarias de soporte de TI y resolver problemas antes de que ocurran, pero las funciones críticas seguirán requiriendo supervisión humana y toma de decisiones
- Asociarse con especialistas permite implementar rápidamente soporte predictivo y personalizado, reducir el costo total de propiedad (TCO) y acelerar la generación de valor del negocio a través de la TI invisible.

Bienvenido a Work Reborn. Donde la TI es Invisible.

Crea un entorno de trabajo digital que permita a tus empleados enfocarse y prosperar, con soporte de TI proactivo, predictivo y personalizado.

Comienza Aquí

**La vision es tuya.
Llega ahí con Lenovo**

Metodología

Para este estudio, Lenovo encuestó a 600 líderes de TI en abril y mayo de 2025. La muestra incluyó participantes de Estados Unidos (17 %), Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, India, Japón, Singapur, Brasil, México (8 % cada uno), Australia (4 %) y Nueva Zelanda (4 %). Los encuestados fueron líderes de TI de empresas con al menos 1.000 empleados y de una amplia variedad de sectores.



Lenovo