

# El estado del mercado de DEX

---

ENCUESTA ELABORADA POR VANSON BOURNE



## En 2019,

la experiencia digital del empleado (DEX) era todavía un concepto nuevo, conocido solo entre una minoría de empresas.

Entonces irrumpió la pandemia y, de repente, el sector de las TI tuvo que enfrentarse a una curva de aprendizaje muy pronunciada.

Cuatro años más tarde, hicimos las siguientes preguntas a 2000 responsables del área de TI y empleados de oficina:



¿Qué ha cambiado?

¿Qué sigue igual?

¿Hacia dónde se dirige el sector de DEX?



# Introducción

---

Han pasado cuatro años desde nuestro primer informe sobre el estado del mercado de DEX y las cosas han cambiado mucho. Publicamos nuestro informe a principios del invierno de 2020. La pandemia estalló poco después e hizo que la gestión de la experiencia digital del empleado cobrara gran protagonismo.

Desde entonces, ha pasado tiempo suficiente para hacernos preguntas —preguntas importantes— como las siguientes:

¿Han sabido los equipos de TI mejorar la gestión de las expectativas digitales de los empleados? ¿Sabemos si los trabajadores más experimentados siguen sin reportar prácticamente la mitad de los problemas técnicos que tienen a los equipos de informática del puesto de trabajo (EUC)? ¿Qué dirección lleva el mercado? ¿Debería preocuparnos?

En colaboración con Vanson Bourne, una prestigiosa consultora independiente, hemos entrevistado a 2000 responsables de TI y empleados de oficina pertenecientes a 11 sectores laborales y 4 grandes mercados (Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Alemania). Los resultados demuestran que existe una gran necesidad de mejorar las tecnologías y estrategias que se utilizan en la gestión de DEX. Esperamos que estos datos le ayuden a decidir en qué tecnología invertir, a qué empleados contratar y qué planes de usuario final implantar.

## Contenido del informe

---

<b>Cifras clave .....</b>	<b>4</b>
Tira y afloja: la demanda de DEX es alta, pero los equipos de TI siguen peligrosamente por detrás .....	5
Dinero malgastado: los equipos de TI tendrán que sustituir o eliminar el 37 % de las nuevas implantaciones tecnológicas .....	6
Sufrir en silencio: los empleados solo informan del 44 % de los problemas técnicos y los equipos de EUC no llegan a tener visibilidad de esos problemas .....	9
Tareas recurrentes: los equipos de TI pasan la mitad de la semana solucionando los mismos problemas.....	12
Bajas expectativas: la mayoría de los responsables de TI coinciden en que el teletrabajo les ha hecho la vida más difícil.....	14
<b>Conclusión: el futuro puede ser mejor .....</b>	<b>16</b>
<b>Acerca de la encuesta .....</b>	<b>17</b>

# Algunas cifras

---



# Tira y afloja: la demanda de DEX es alta, pero los equipos de TI siguen peligrosamente por detrás

**DEX ha ido cobrando más importancia desde que empezó la pandemia**

Porcentaje de encuestados que consideraban que un buen DEX era, como mínimo, muy importante (si no fundamental) para trabajar

**82 %**



**90 %**

**Aun así, tanto los trabajadores de oficina como los responsables de TI creen que sus empresas deberían esforzarse más**

Porcentaje de encuestados que consideran que la empresa debería esforzarse más por mejorar el DEX

**84 %**



**85 %**

**Los responsables de TI creen que los empleados de oficina están satisfechos con su DEX, pero los trabajadores no piensan igual**

**54 %**

Porcentaje de los responsables de TI que creen que los empleados de su empresa están «completamente satisfechos»

**24 %**

de los empleados de oficina lo ven así



*Población encuestada: responsables de TI y empleados de oficina; se omiten algunas opciones de respuesta.*

# Dinero malgastado: los equipos de TI tendrán que sustituir o eliminar el 37 % de las nuevas implantaciones tecnológicas

El 93 % de las empresas han implantado nuevas tecnologías en los dos últimos años.

Como era de esperar, desde que estalló la pandemia, **los equipos de TI han introducido más procesos de automatización y tecnologías de chatbot/IA**.

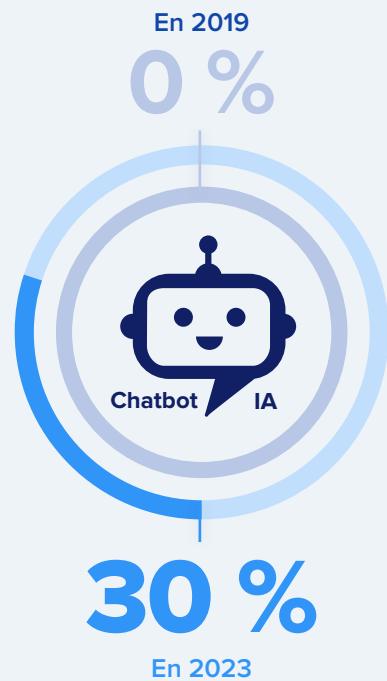
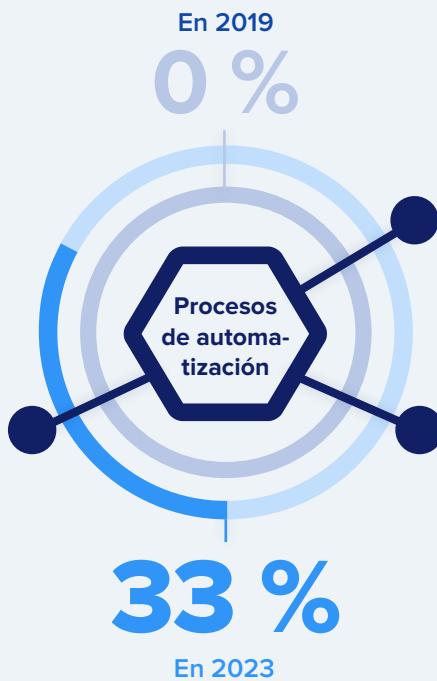


¿Cuáles de los siguientes tipos de tecnología se han implantado en su empresa en los últimos 12-24 meses?

Sin embargo, y pese a todo el esfuerzo que se ha hecho por actualizar los sistemas, implantar nuevas herramientas de navegación web, etc., **los responsables de TI reconocen tener muy poca visibilidad** de la eficacia de estos proyectos.



Porcentaje de **visibilidad del éxito y los problemas de las implantaciones** entre los usuarios finales.



## ¿Hemos sido eficientes?

Prácticamente todos los responsables de TI (el 96 %) afirmaron que su equipo tuvo dificultades para implantar nuevas tecnologías en los últimos 12-24 meses, y solo un cuarto de ellos reconocieron que esos proyectos fueron «todo un éxito».

De hecho, la gran mayoría de los responsables de TI (el 82 %) tienen pensado eliminar o sustituir al menos una de las nuevas tecnologías implantadas.

De las tecnologías implantadas en los últimos 12-24 meses, ¿cuáles se está planteando **sustituir o eliminar** su empresa?



Población encuestada:  
responsables de TI; se  
omiten algunas opciones  
de respuesta.

### Equipos de hardware en perfecto estado desechados

De media, los responsables de TI piensan sustituir el 50 % de sus dispositivos en los próximos tres años.

Sin duda, el hardware antiguo puede perjudicar al DEX, pero pensamos que la mayoría de los equipos de puesto de trabajo están cometiendo un error que les va a salir muy caro.

En un informe Nextthink Insights anterior, examinamos 1,6 millones de dispositivos de clientes anónimos de más de tres años y la conclusión fue sorprendente: únicamente era necesario sustituir de inmediato el 2 % de ellos. El otro 98 % podía reutilizarse con una simple actualización de la RAM o cambiando la configuración.

### Muchas veces, los problemas los tiene el usuario final

La mayoría de los problemas mencionados en nuestra encuesta eran dificultades que experimentaban los usuarios finales. Los empleados de oficina reconocieron que no tenían claro cómo utilizar las nuevas herramientas en las que había invertido el equipo de TI y que no siempre informaban de los problemas que se encontraban (volveremos sobre esto más adelante).

**92 %**

Porcentaje de  
encuestados que  
perciben consecuencias  
negativas derivadas de  
las **dificultades técnicas**

**71 %**

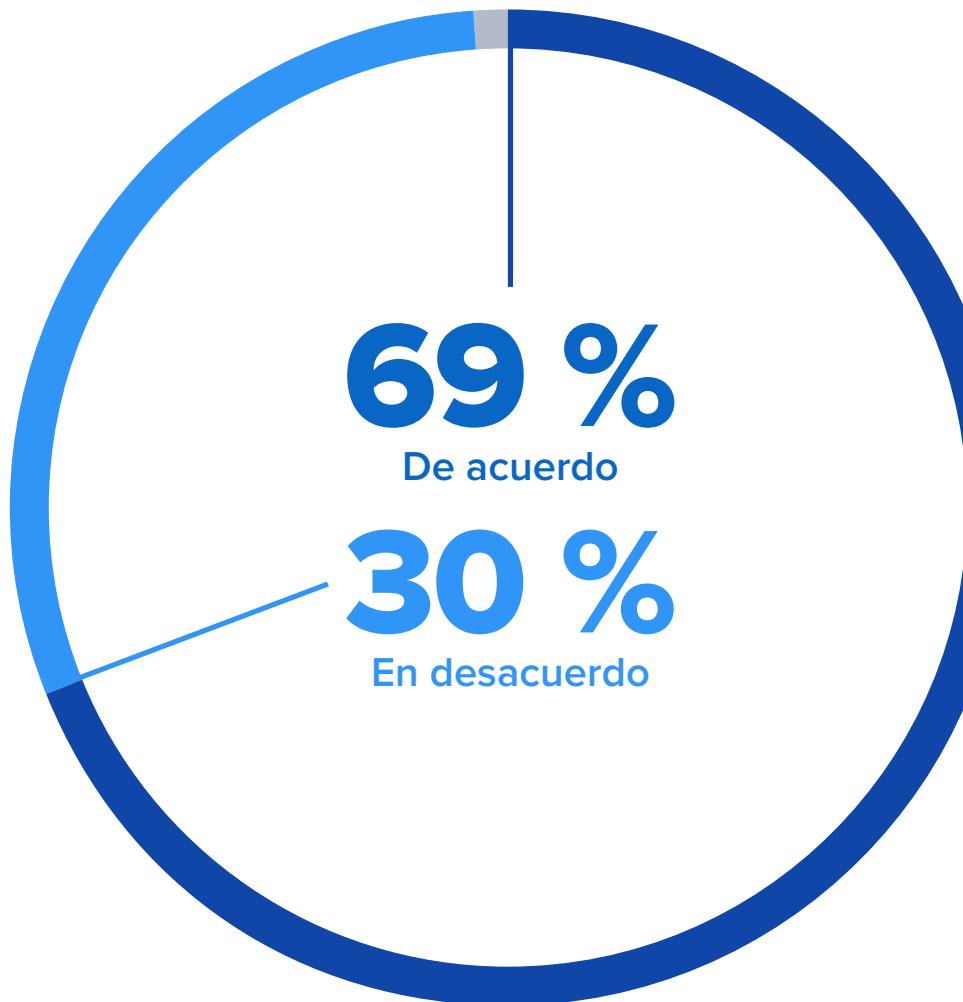
Porcentaje de las empresas  
que se enfrentaban a  
**desafíos relacionados  
con los usuarios**

## La gestión de los teletrabajadores ha hecho que el trabajo del equipo de TI sea considerablemente más complejo

El 69 % de los responsables de TI admiten que el auge del teletrabajo les ha hecho la vida más difícil. Y no es de extrañar: sin las soluciones de monitorización y

acceso remoto adecuadas, gestionar los dispositivos de los empleados es misión casi imposible.

¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación? El crecimiento del **teletrabajo durante los últimos tres años ha aumentado la complejidad** de mi trabajo.



*Población encuestada:  
responsables de TI; se  
omiten algunas opciones  
de respuesta.*



# Sufrir en silencio: los empleados solo informan del 44 % de los problemas técnicos y los equipos de EUC no llegan a tener visibilidad de esos problemas

---

Ya pensábamos que era alarmante en 2019, cuando los empleados reconocieron informar solo del 55 % de los problemas de TI que tenían, pero, cuatro años más tarde, la situación es aún peor.

¿Qué proporción de los problemas de TI/técnicos que experimenta comparte con el equipo de TI?



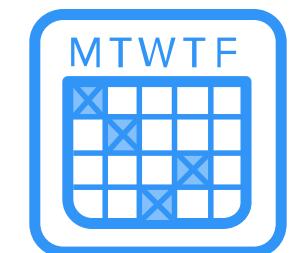
Población encuestada:  
empleados de oficina

Cuando no se dispone de una estrategia de DEX bien estructurada, tiene todo el sentido que los empleados de oficina sean menos dados a pedir ayuda al equipo de TI, ya trabajen en la oficina, en remoto o en un entorno híbrido.

Según nuestra encuesta es preocupante:

De media, los empleados de oficina experimentan al menos un problema de TI a la semana.

Cuando surge un problema de TI, el equipo de TI puede llegar a tardar 27 minutos en solucionarlo.



1 a la  
semana



27 min

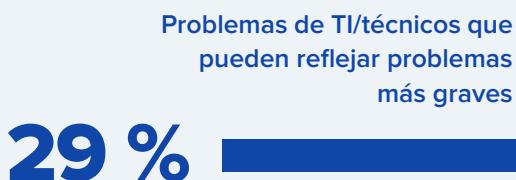
## Los problemas técnicos que la gente tolera o comunica

A veces los empleados y los equipos de TI tienen formas distintas de percibir un mismo problema. Por ejemplo, los empleados de oficina son menos dados a comunicar (y, por lo tanto, están más dispuestos a tolerar) los reinicios manuales y los problemas

de espacio en el disco. Sin embargo, desde la perspectiva del equipo de TI, más de un cuarto de los responsables de TI creen que esos aspectos son fundamentales porque pueden ser indicativos de problemas más graves.

¿Cuáles de los siguientes problemas de TI/técnicos pueden **reflejar problemas más graves** en su empresa?

*Población encuestada: responsables de TI; se omiten algunas opciones de respuesta.*



**Problemas de TI/técnicos que los empleados de oficina comunicarían con mayor probabilidad**

Reinicios manuales  **12 %**



Problemas de espacio en disco  **22 %**

Conclusión: es importante estar a la altura de las expectativas del empleado y establecer una buena estrategia DEX empresarial, independientemente de que se abran o no tickets de incidencias.

### ¿Qué ocurre cuando los empleados no avisan de los problemas al departamento de TI?

Sabemos que solo se comunican el 44 % de los problemas de TI. ¿Qué pasa con el otro 56 %? ¿Qué hacen los empleados al respecto?

Si no avisan al departamento de TI de inmediato, lo más probable es que reinicien el dispositivo e investiguen el problema por su cuenta o pidiendo ayuda a algún compañero.

¿Qué hace cuando tiene algún problema de TI/técnico?

Reinicio el dispositivo

 **56 %**

Me busco la vida

 **49 %**

Pido ayuda a un compañero

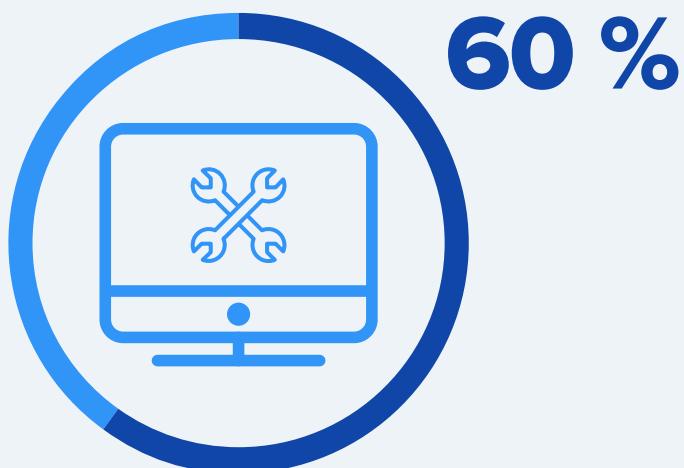
 **39 %**

La conclusión es clara: un solo problema informático experimentado por un empleado puede tener repercusiones negativas para toda su base de usuarios.

## El equipo de TI tiene una visibilidad limitada del uso del software

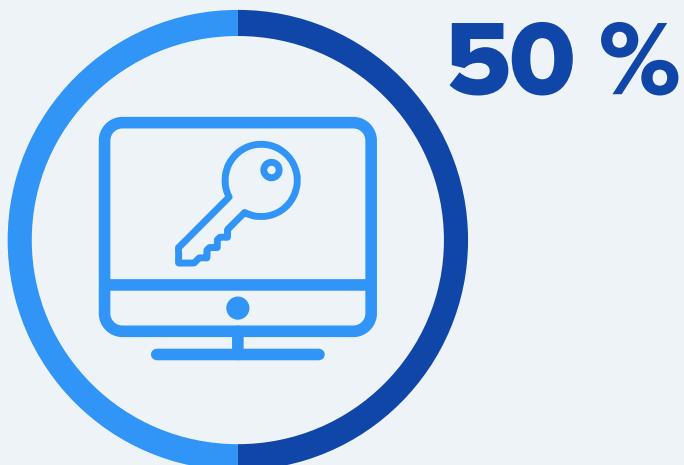
Muchos de los problemas a los que se enfrentan los empleados, los comuniquen o no, tienen que ver con el software del dispositivo.

La mayoría de los empleados de oficina utilizan cuatro aplicaciones de software al día para mejorar su productividad. Sin embargo, los **responsables de TI admiten que solo pueden ver aproximadamente el 60 % de las herramientas** que utilizan sus empleados.



Este hecho representa una vulnerabilidad importante para los equipos de EUC y que se dedican a DEX. Por si no fuera suficiente, en un informe Insights anterior, investigamos más de seis millones de dispositivos de clientes anónimos y descubrimos que **el 50 % del software instalado en esos equipos portátiles y de sobremesa no se utilizaban**.

¡Podemos ser más eficientes!



# Tareas recurrentes: los equipos de TI pasan la mitad de la semana solucionando los mismos problemas

El problema de ver el tiempo de inactividad de TI como algo normal ha mejorado ligeramente.

Porcentaje de encuestados que **coinciden en que en su empresa se ve el tiempo de inactividad de TI como algo normal**

**61 %**

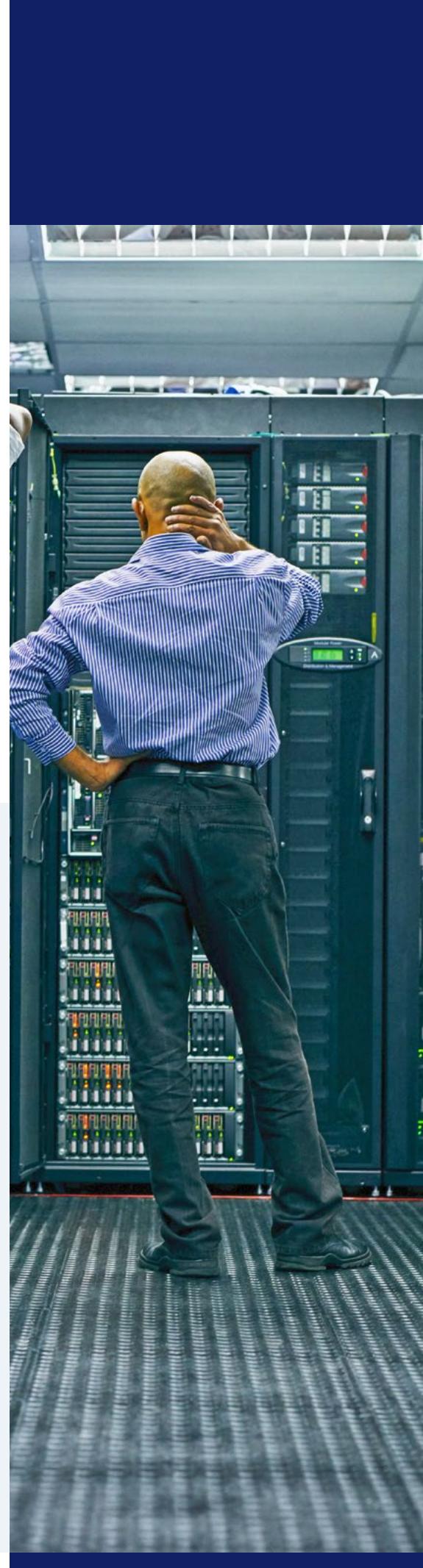


**55 %**

**El equipo de TI dedica casi la mitad de su semana laboral** (el 45 %) a solucionar los mismos problemas y casi la misma cantidad (el 43 %) a devolver los dispositivos a su estado original.

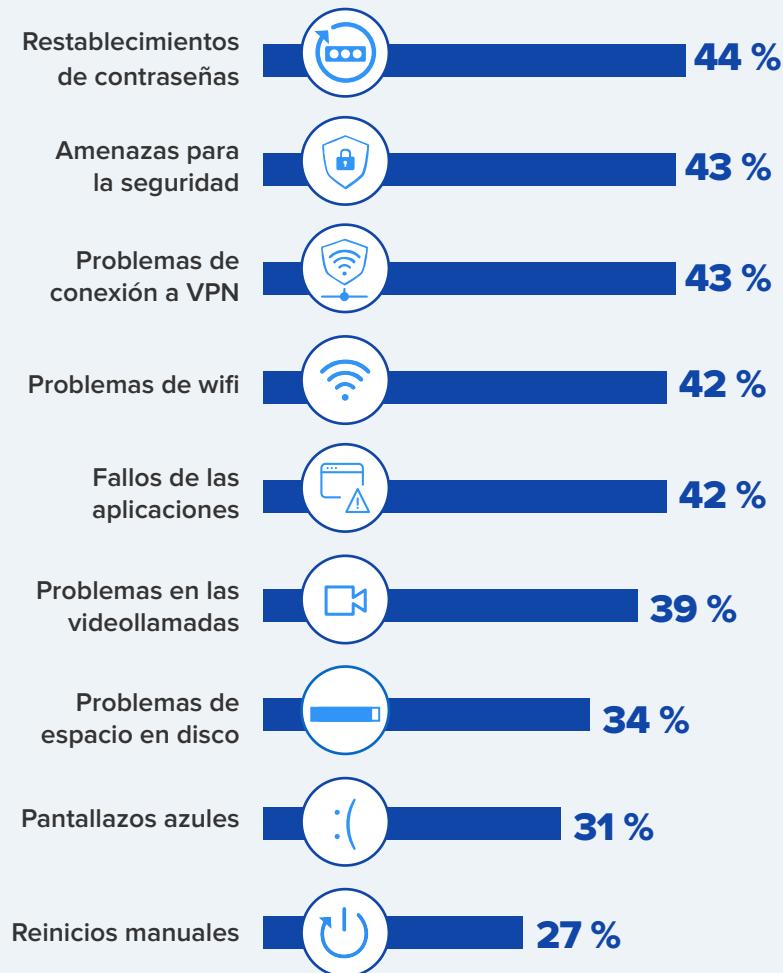


Los empleados comunican determinados problemas a los departamentos de TI, que, para solucionar muchos de ellos, debe realizar las mismas tareas y actividades de investigación.



## En los últimos 12-24 meses...

¿Qué problemas de TI/técnicos han comunicado los empleados al departamento de TI?



Población encuestada:  
responsables de TI

Una buena herramienta de gestión de DEX puede ayudar a eliminar el trabajo manual y el diagnóstico de problemas aplicando revisiones de seguridad automatizadas, actualizaciones del sistema y otras soluciones proactivas.

# Bajas expectativas: la mayoría de los responsables de TI coinciden en que el teletrabajo les ha hecho la vida más difícil

No comunicar las incidencias de TI al departamento de TI siempre deriva en problemas más graves en toda la empresa. Sabiendo que los empleados comunican menos problemas que hace cuatro años, hay motivos para preocuparse.

¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación? **No comunicar las incidencias de TI al departamento de TI siempre deriva en problemas más graves** en toda la empresa.



El **70 %** de los responsables de TI

consideran que el auge del teletrabajo ha aumentado la complejidad de su trabajo (¡y no es para menos!). Desde que estalló la pandemia, muchos de los profesionales de TI pasaron de gestionar una sola oficina (o unas pocas) a gestionar cientos y miles de «oficinas» a través de los usuarios finales remotos e híbridos a los que dan servicio ahora.

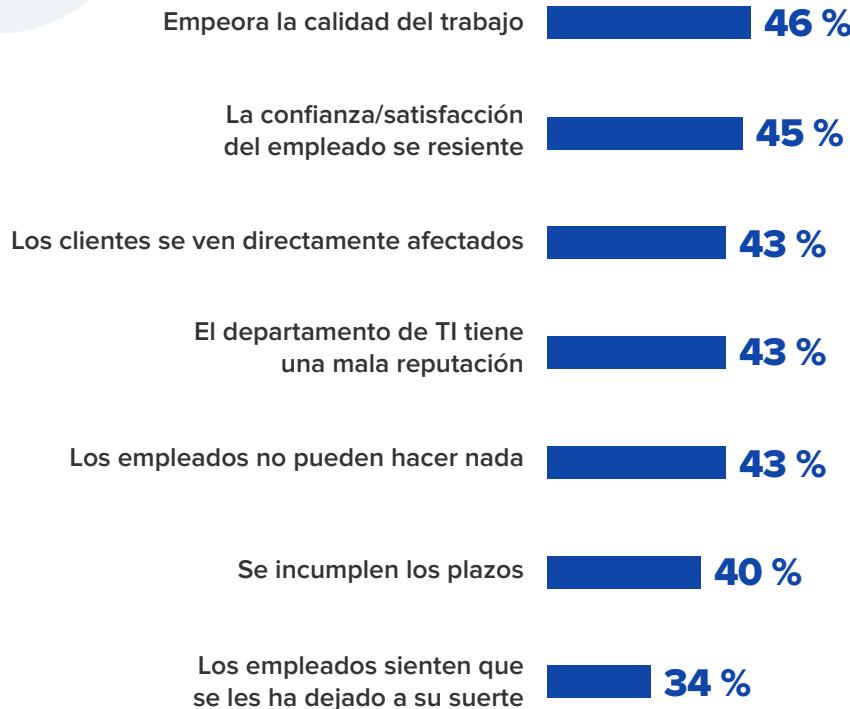
Cuando un usuario final se conecta desde una ubicación remota no controlada, tareas como cifrar un dispositivo de trabajo o subsanar una señal wifi débil son mucho más complejas.

Los riesgos han aumentado considerablemente desde 2019, y es que los problemas que afectan al usuario final, por pequeños que sean, suponen un golpe tras otro a la experiencia del empleado.





## ¿Cuáles son las consecuencias de que los empleados de su empresa no puedan hacer su trabajo por culpa de los problemas de TI/técnicos?



**66 %**

Porcentaje de encuestados que perciben consecuencias negativas en la **productividad de los empleados**

**64 %**

Porcentaje de encuestados que perciben consecuencias negativas en el **bienestar de los empleados**

*Población encuestada:  
responsables de TI;  
se omiten algunas  
opciones de respuesta.*



**El 69 %**

**de los responsables de TI**

consideran que una mala experiencia con la tecnología es un factor que contribuye a que la experiencia del empleado sea negativa y creen que afecta directamente a la calidad del trabajo, la confianza, las relaciones con los clientes y la reputación del departamento de TI.

La buena noticia es que, del mismo modo que una mala experiencia con la tecnología afecta negativamente a la percepción general del empleado, con una experiencia tecnológica óptima ocurre lo contrario. **Cuando los empleados disponen de las mejores tecnologías y reciben la mejor asistencia técnica, pueden sacar más trabajo adelante, colaboran mejor y se sienten más motivados.**

# Conclusión: el futuro puede ser mejor

No todos los datos de nuestra encuesta hablan mal del puesto de trabajo digital. También encontramos varios ejemplos que invitan a contemplar el futuro del trabajo con optimismo:

## 1) Las quejas y opiniones de los usuarios finales varían en función del país o del sector.

Encuestamos a personas de 4 países (Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Alemania) y 11 sectores. Por ejemplo, la experiencia digital de los trabajadores de la banca difiere de la del sector del petróleo y el gas. Y, en muchos casos, las respuestas de los responsables de TI y los empleados de oficina revelaron aspectos positivos.

## 2) Los responsables de TI están dispuestos a mejorar e invertir en puestos de trabajo digitales más inteligentes.

Los presupuestos reflejan si los responsables de TI se toman o no en serio el DEX y el puesto de trabajo digital. ¿La buena noticia? Los responsables de TI tienen pensado invertir más en DEX.



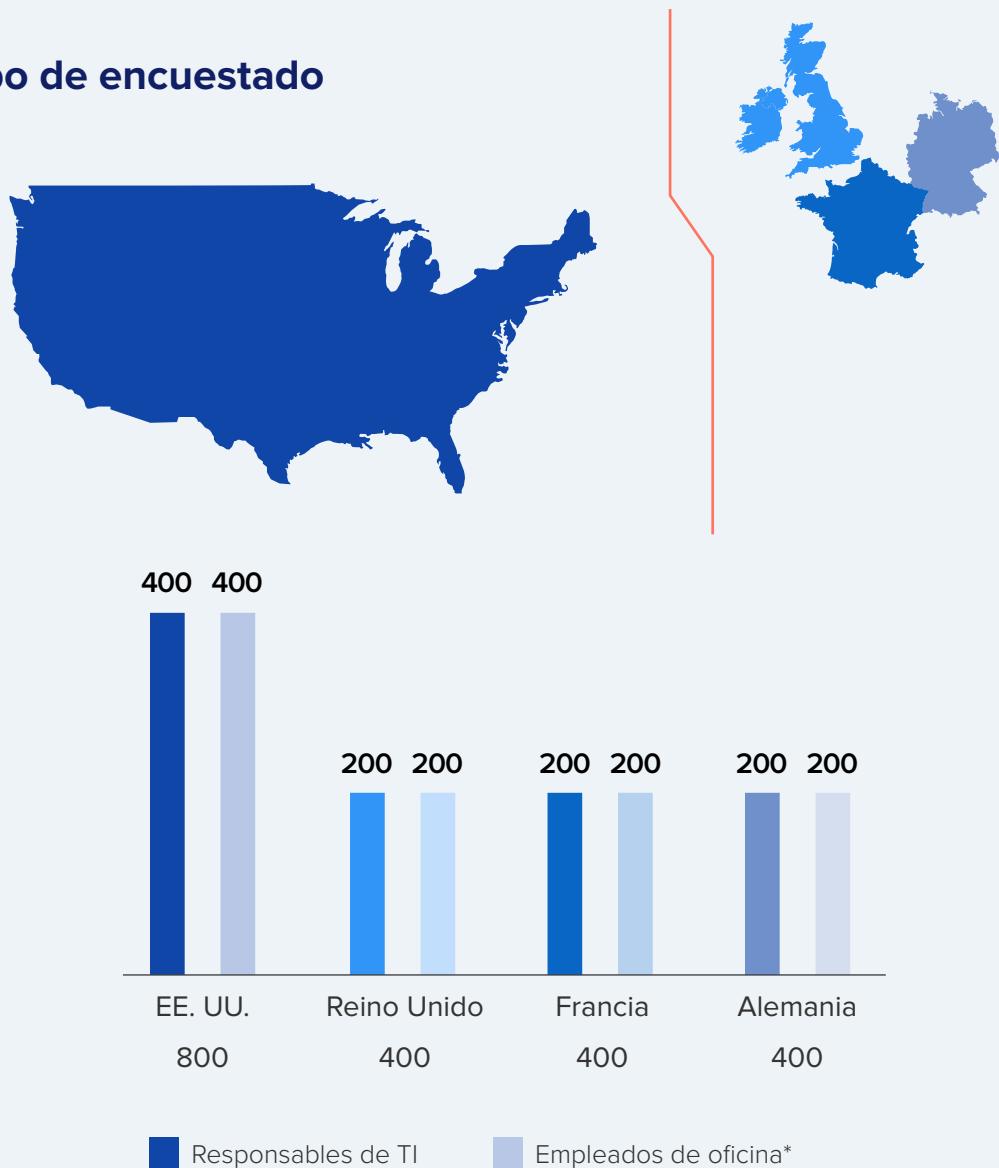
Con la plataforma de gestión de la experiencia digital del empleado adecuada, los problemas entre los responsables de TI y los empleados de oficina desaparecen. Creemos que nuestra plataforma es la única solución del mercado capaz de ayudarle a centrarse en lo importante, comprender todo el contexto, anticiparse a los problemas y solucionarlos rápidamente, además de saber qué piensan sus empleados.

# Acerca de la encuesta

En colaboración con Vanson Bourne, hemos entrevistado a 1000 responsables senior de TI y a 1000 empleados de oficina\* durante el verano de 2023. En algunos casos, hemos comparado los resultados con preguntas similares empleadas en nuestra

encuesta de 2019 («The Experience 2020 Report», disponible en inglés), que incluía un tamaño muestral de 3000 personas entre responsables de TI y empleados de oficina (en la misma proporción).

## País y tipo de encuestado



El tipo de encuestado se basa tanto en el área funcional como en el puesto del encuestado dentro de la jerarquía de la empresa.

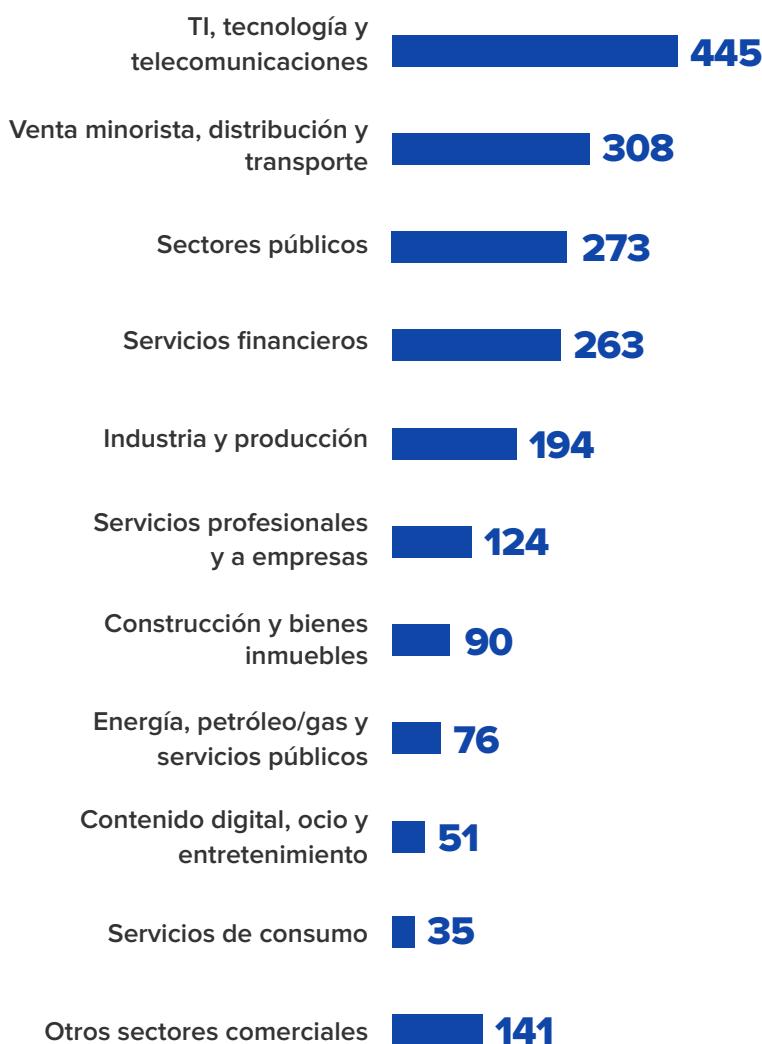
\* Empleados de oficina: empleados que no pertenecen a TI y que ocupan cualquier puesto dentro de la jerarquía de la empresa. Incluye a los trabajadores que trabajan en la oficina, en un entorno híbrido o en remoto.

## Número de encuestados por tamaño de la empresa

2000 encuestados



## Número de encuestados por sector



## ACERCA DE NEXTHINK

Nexthink es el líder mundial en el campo de la gestión de la experiencia digital de los empleados. Su plataforma permite a las empresas crear entornos de trabajo digitales que, al optimizar la experiencia de los empleados, multiplican su productividad. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización y funciones que permiten conocer la opinión de los trabajadores, Nexthink ayuda a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los entornos de trabajo digitales modernos.

¿Tiene alguna pregunta sobre la plataforma Nexthink?



Nexthink puede ayudarle a  
mejorar la experiencia de  
los empleados. ¿Desea más  
información?