

## La IA generativa enfrenta barreras en su implementación: Sólo el 22% de las empresas logran resultados efectivos

- *Un nuevo estudio encargado por SoftServe revela que la IA Gen ha aportado menos valor del esperado a las compañías; sin embargo, el entusiasmo se mantiene mientras se experimenta con esta innovación.*

Ciudad de México, 11 de julio de 2024. – [SoftServe](#), proveedor líder de consultoría en tecnologías de la información (TI) y servicios digitales, dio a conocer los resultados de un reciente estudio que evaluó el **uso actual de la inteligencia artificial generativa (IA Gen) en las empresas globales**, encargado a la firma de investigación y asesoría Forrester Consulting.

A más de un año y medio del lanzamiento de ChatGPT y con la creciente disponibilidad de productos, soluciones y servicios basados en IA Gen, **la investigación revela que las empresas están obteniendo un valor menor al que los ejecutivos esperaban con la implementación de esta innovación**. Sólo el **22% de las organizaciones informaron haber utilizado eficazmente la tecnología** en todas sus funciones empresariales.

A pesar de los desafíos, **el entusiasmo por la inteligencia artificial generativa no disminuye y se mantiene firme**. Según una encuesta realizada en el estudio, en la que **participaron 777 tomadores de decisiones sobre la compra de tecnología**, se indica que **las empresas siguen invirtiendo y buscando casos concretos al respecto para encontrar los que tengan un mayor impacto**. Sin embargo, las corporaciones luchan con la **preparación interna de los datos, la gobernanza y el desarrollo de habilidades** por parte del personal para sacarle el mayor provecho posible.

Entre los principales hallazgos del reporte, titulado "**¿Dónde se esconde el valor transformador de la inteligencia artificial generativa?**", destacan cinco:

1. **Expectativas y realidad.** Más de la mitad de los entrevistados afirman que su compañía ha establecido objetivos de negocio para el uso de la IA Gen, pero al menos **79% están preocupados por la capacidad de su organización** para alcanzarlos, considerando los niveles actuales de experiencia interna o externa.
2. **Desafíos de habilidades.** A pesar de que el **75% o más experimenta desafíos de preparación** en torno a las habilidades para manejar la inteligencia artificial generativa, las empresas siguen acumulando ejemplos prácticos; ya que la mayoría la han implementado en al menos tres casos de uso y **pretenden ampliarla** a dos más en el corto plazo, con planes para ponerla a prueba en una tarea específica adicional durante los próximos 12 a 18 meses.
3. **Confianza en la estrategia.** Sólo el **51% de los líderes confía plenamente** en que su estrategia actual les permitirá alcanzar el máximo valor de la IA Gen para casos de uso futuros, mientras que el **77% está preocupado por el potencial de su empresa** para obtener un valor comercial de esta innovación a corto o largo plazo.
4. **Preparación de datos.** El **42% de las organizaciones pueden entrenar modelos de IA Gen**, mientras que un alarmante **89% presenta dificultades** para preparar los datos internos que alimentarán las acciones de la inteligencia artificial generativa.
5. **Gobernanza: Menos de una cuarta parte (24%) tiene planes de gobernanza sobre dicha tecnología**, aunque el 90% está de acuerdo en que adoptar una estrategia como esta es imprescindible para garantizar el uso responsable y la mitigación de riesgos de la IA Gen.

De acuerdo con **Alex Chubay, Director General de SoftServe**, a pesar de que la expansión de la inteligencia artificial generativa inició con rapidez, muchas iniciativas quedan **estancadas o interrumpidas en las fases piloto** a medida que más compañías se dan cuenta de que su infraestructura de datos **no está lo suficientemente preparada** para desplegar adecuadamente tecnologías de la IA Gen, más allá de la prueba de concepto inicial.

"Las lagunas en las habilidades y el conocimiento de las tecnologías emergentes alrededor de la IA Gen, la viabilidad técnica y la preparación de los datos, por ejemplo, impiden a las organizaciones ir más allá de las victorias tácticas en modo piloto para realizar implementaciones a gran escala que les permitan nuevas capacidades y experiencias empresariales. Para dar ese salto cualitativo al siguiente nivel, **se requiere un enfoque holístico** que orqueste las prioridades organizacionales, los casos de uso y los datos en todo el ecosistema tecnológico: **Desde la estrategia inicial hasta la ejecución final**"; comenta.

## Otras consideraciones clave en el uso empresarial de la IA Gen

Entre los descubrimientos de la investigación, que sirve como una **guía para encontrar y desbloquear resultados transformadores de la inteligencia artificial generativa** en una organización, independientemente de su actividad comercial, el trabajo encargado por SoftServe recomienda a los tomadores de decisiones tomar en cuenta lo siguiente:

- **Diferencias entre expectativas y realidad** - Aunque los encuestados coinciden en que los datos son fundamentales para la eficacia de las estrategias de IA Gen, sólo el 3% afirma que los modelos de sus organizaciones pueden aprovechar una gama completa de seis o más tipos de datos empresariales (operativos, de clientes, de empleados, de código fuente, públicos y de socios), lo que duplica la media de los encuestados con tres tipos de datos utilizados. Además, persiste una brecha en las competencias técnicas del personal, ya que el **88% afirma que cada vez es más importante contar con conocimientos profundos** para la integración de datos, la optimización de modelos, el desarrollo de casos prácticos y el posterior desarrollo de aplicaciones.
- **Involucrar a expertos externos es crucial** - A pesar de la sobreabundancia de ejemplos palpables de esta innovación, el **80% de los responsables afirma que sus empleados tienen actualmente dificultades** para conocerlos y comprender en general la complejidad de la IA Gen. Por otro lado, el **90% afirma que su organización necesita un socio especializado** con capacidades técnicas más avanzadas para reconocer un valor transformador en los casos de uso futuros. Según el estudio, las empresas buscan proveedores tecnológicos con un **soporte de despliegue acelerado (89%)** y un mejor **conocimiento de su sector (88%)** para ayudarles en la ejecución e implementación.
- **Tendencias notables en los resultados de la IA Gen** - La investigación reveló que las compañías que obtienen un valor sustancial de la IA Gen priorizan **los datos, la gobernanza y el desarrollo de habilidades** con la ayuda de socios técnicos y expertos. De los cuatro países encuestados, Estados Unidos se situó a la cabeza en el aprovechamiento la inteligencia artificial generativa; seguido por Reino Unido, Singapur y Alemania, respectivamente.

Entre las **distintas industrias consultadas**, la minorista fue la que más tiende a aprovechar el valor de la IA Gen y a entrenar los modelos de sus organizaciones con datos propios. Mientras que el sector de servicios financieros y seguros señaló que era más probable que se encontrara con dificultades, antes de obtener beneficios de la inteligencia artificial generativa; los líderes de dicho segmento también informaron que publicaron menos planes de gobernanza, en comparación con las empresas del comercio minorista y de otros mercados.

Por su parte, las compañías de sanidad, ciencias de la vida, petróleo y el gas, fabricación, proveedores de software independiente (ISV, por sus siglas en inglés) y de tecnología empresarial, mostraron una división equitativa en el **valor obtenido mediante la IA Gen**.

Finalmente, desde el punto de vista del capital disponible, el estudio encontró que **las grandes empresas** con ingresos superiores a los 5,000 millones de dólares tenían **menos probabilidades de mostrar éxitos** en materia de inteligencia artificial generativa; debido a las dificultades para **organizar las capacidades necesarias** en los amplios entornos de hardware, software e infraestructura.



Para obtener más datos y conclusiones de la investigación, acceda al documento completo de SoftServe en [este link](#), cuya descarga es gratuita.

#### ACERCA DE SOFTSERVE

SoftServe es un proveedor líder de consultoría de TI y servicios digitales. Ampliamos el horizonte de las nuevas tecnologías para resolver los complejos retos empresariales actuales y lograr resultados significativos para los clientes. Nuestra curiosidad sin límites nos impulsa a explorar y reimaginar el arte de lo posible. Los clientes confían en SoftServe para diseñar y ejecutar capacidades maduras e innovadoras, como ingeniería digital, datos y análisis, nube e IA/ML.

Nuestra reputación global es el resultado de más de 30 años de experiencia entregando soluciones digitales superiores a una velocidad excepcional, desarrollado por talento de ingeniería de primer nivel especializado en industrias empresariales, incluyendo alta tecnología, servicios financieros, salud, ciencias de la vida, retail, energía y manufactura.

Para mayor información, visita [www.softserveinc.com](http://www.softserveinc.com).

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](#)

Twitter: [@SoftServeInc](#)

LinkedIn:

Blog: [www.softserveinc.com/en-us/blog](http://www.softserveinc.com/en-us/blog)

[@softserve](#)