

Las organizaciones aseguran que se ha cuadruplicado el despliegue de IA generativa desde 2023

- **La gran mayoría de las organizaciones (80%) ha aumentado su inversión interanual en IA generativa.**
- **Tres cuartas partes coinciden en que ayuda a impulsar los ingresos y la innovación.**
- **Casi todas las organizaciones (97%) permiten a los empleados utilizar la IA generativa de alguna manera.**

Madrid, 23 de julio de 2024 – Las organizaciones están adoptando rápidamente la IA generativa, impulsadas por un aumento de la inversión y el valor probado de esta tecnología transformadora. Se ha extendido a todos los sectores y a diversas áreas de las organizaciones, impulsando un profundo cambio en las operaciones y los modelos empresariales. Así se desprende del último informe del Instituto de Investigación Capgemini, "[Aprovechar el valor de la IA generativa, 2ª edición: Casos de uso en todos los sectores](#)", que muestra que la curva de adopción ha aumentado con la utilización de casos de uso en todo el sector. Para todas las organizaciones, se ha producido un aumento notable, con casi una cuarta parte integrando actualmente la IA generativa en algunas de sus ubicaciones o funcionalidades, un aumento del 6% respecto a 2023.

Los primeros en adoptarlo ya han empezado a cosechar importantes beneficios, que van desde la mejora de la eficiencia operativa y de la experiencia del cliente hasta el aumento de las ventas. Por ejemplo, de media, las organizaciones mejoraron un 6,7% en el compromiso y la satisfacción del cliente en las áreas en las que se ha probado o implantado la tecnología.

"La IA generativa está empezando a transformar los negocios y las organizaciones ya están observando un crecimiento tangible de los ingresos, al tiempo que aceleran la innovación. Como resultado, en lugar de centrarse únicamente en la optimización de costes, las empresas están explorando activamente nuevas vías para aprovechar todas sus capacidades e impulsar la creación de valor", afirma, Pascal Brier, Director de Innovación de Capgemini y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo. "A medida que aumenta la inversión, la aparición de sistemas de IA más complejos y autónomos demuestra que estamos en una nueva era de IA generativa que afectará a la forma de operar de las empresas. Para impulsar sus viajes hacia la IA, las organizaciones deben establecer bases de datos sólidas con procesos claros para gestionar los datos aislados y permitir la integración de los mismos en todas las funciones. La confianza, transparencia y responsabilidad seguirán desempeñando un papel protagonista mientras nos adentramos en esta próxima etapa de la IA que tiene el potencial de ofrecer un valor significativo con el tiempo".

Los chatbots de IA están evolucionando hacia sistemas multiagentes¹ que acelerarán la creación de valor

¹ Los sistemas multiagente se definen como una tecnología diseñada para funcionar de forma independiente, planificar, reflexionar, perseguir objetivos de alto nivel y ejecutar flujos de trabajo complejos con una supervisión humana directa mínima o limitada. Estos sistemas presentan características que tradicionalmente se encuentran exclusivamente en los operadores humanos, como la toma de



Casi tres cuartas partes de las organizaciones (74%) coinciden en que la IA generativa les está ayudando a impulsar los ingresos y la innovación. Sólo en el último año, las organizaciones han logrado hasta un 25% de aumento de la productividad gracias a la adopción de la IA generativa. A medida que la tecnología de IA progresa, pasará de ser una simple herramienta de apoyo a desempeñar un papel de agente independiente con plena capacidad de ejecución, lo que permitirá a las organizaciones reimaginar su forma de hacer negocios y crear un mayor valor a partir de sus inversiones en IA. Este potencial de creación de valor ha contribuido a la aparición de los sistemas multiagente, una tecnología con rápida evolución y grandes capacidades para impulsar la innovación. Asimismo, el informe muestra altos niveles de confianza en los agentes de IA para tareas específicas como la generación de correos electrónicos profesionales, la codificación y el análisis de datos. Sin embargo, también revela que los líderes son conscientes de la necesidad de mantener esta confianza y la transparencia ética en su desarrollo y despliegue.

El auge de la adopción de la IA generativa en todos los ámbitos incluye el uso de herramientas públicas

La aceleración de la IA generativa en los últimos 12 meses no se limita al ámbito empresarial, ya que los recientes avances tecnológicos han hecho más accesibles las herramientas públicas a los no expertos. Como resultado, aunque se ha producido un destacado aumento en su adopción, sólo el 3% de las organizaciones ha impuesto una prohibición sobre el uso de herramientas públicas de IA generativa en el lugar de trabajo. Casi todas las organizaciones (97%) permiten que los empleados utilicen la IA generativa de alguna manera, y más de la mitad aplican directrices específicas para que los empleados las sigan.

Ante la rápida adopción de la IA generativa, el informe señala que las organizaciones deben actuar con sentido de la responsabilidad. Para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones y mitigar los riesgos futuros que las herramientas públicas pueden plantear a su organización, es esencial contar con unas líneas de seguridad claras para validar las decisiones tomadas por los sistemas multiagente.

Para acceder al informe completo: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/generative-ai-in-organizations-2024/>

Metodología

El Instituto de Investigación Capgemini encuestó a 1.100 ejecutivos de organizaciones con más de 1.000 millones de dólares de ingresos anuales en 14 países, entre ellos Alemania, Australia, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Italia, India, Japón, Noruega, Países Bajos, Reino Unido, Singapur y Suecia. Las organizaciones operan en 11 sectores; casi todas ellas (96%) han empezado a explorar la IA generativa. El sondeo mundial tuvo lugar entre mayo y junio de 2024. Los ejecutivos encuestados son de nivel directivo o superior y representan diversas funciones.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2023, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.500 millones de euros. Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

decisiones, la planificación y la adaptación de técnicas de ejecución basadas en datos de entrada, objetivos predefinidos y consideraciones medioambientales.



El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes. Visítanos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>