

Prensa Capgemini

Ángeles Bernáldez / Ángeles García Molero

Tel: +34 91 657 70 00

Miriam Sarralde / Jorge Majada

Tel: +34 696 005 743 / +34 648 96 31 67

Email: miriam.sarralde@trescom.es

jorge.majada@trescom.es

El 74% de los ejecutivos cree que los beneficios de la IA generativa superan los riesgos asociados

Las herramientas de IA generativa para chatbots, diseño de productos y servicios y experiencia del cliente son las más relevantes para las organizaciones

Madrid, 6 de julio de 2023 – El 70% de los ejecutivos cree que la IA generativa permitirá a las organizaciones ampliar el alcance de las funciones de los trabajadores del conocimiento¹. La mayoría de los ejecutivos (96%) reconoce que la IA generativa es un tema clave en la sala de juntas, y la mayoría confirma que sus líderes son firmes defensores de esta tecnología. Así se desprende del último informe del Instituto de Investigación de Capgemini, "[Aprovechar el valor de la IA generativa: los principales casos de uso en todos los sectores](#)", que analiza el poder transformador de la IA generativa para la innovación en todas las empresas.

Las organizaciones ven en la IA generativa una oportunidad para aumentar los ingresos

A pesar de los riesgos aparentes, como la infracción de los derechos de autor o la ciberseguridad, el 74% de los ejecutivos cree que los beneficios que aporta la IA generativa superan los riesgos asociados. Mientras que el 21% anticipa un cambio drástico en sus sectores, el 40% de las organizaciones de todos los sectores ya ha establecido equipos y presupuesto para la tecnología, y otro 49% contempla hacerlo en un plazo de 12 meses.

La investigación también revela:

- Las organizaciones creen que las plataformas o herramientas basadas en IA generativa más relevantes para sus sectores son los chatbots para automatizar la atención al cliente y mejorar la gestión del conocimiento (83%) y diseñar, recopilar o resumir datos (75%).
- La mayoría de los ejecutivos cree que la IA generativa hará que el diseño de productos y servicios sea más eficiente (78%) y accesible (76%)
- También afirmaron que hará que las experiencias de los clientes sean más interactivas y atractivas (71%) o mejorará el servicio al cliente con asistencia automatizada y personalizada (67%).

Más ventajas adicionales en tres años

En los próximos tres años, y tras la implantación de forma exitosa de la IA generativa, los ejecutivos prevén una amplia gama de beneficios. Creen que su integración supondrá un aumento del 8% en las ventas y una

¹ Los trabajadores del conocimiento se definen como profesionales que utilizan sus capacidades intelectuales y su experiencia para aportar valor dentro de sus campos. Se basan en habilidades cognitivas, resolución de problemas y conocimientos especializados.



reducción del 7% en los costes. Además, los encuestados indicaron que podrían esperar una mejora del 9% tanto en el compromiso y la satisfacción del cliente como en la eficiencia operativa.

"La IA generativa es una fuerza innovadora para la innovación en las organizaciones, acelerando los casos de uso específicos de la industria para crear valor, y no sorprende que ya esté como prioridad en la agenda de prácticamente todas las grandes organizaciones", comenta Franck Greverie, Director de Carteras y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo Capgemini. "Si bien la IA generativa puede generar numerosos beneficios tanto para las empresas como para los empleados, adoptar un enfoque centrado en las personas mientras se escala la tecnología y se implementan las directrices necesarias será clave para fomentar la confianza en el lugar de trabajo. A medida que las empresas aceleran sus viajes de IA generativa, deben priorizar su implementación sostenible en toda la organización".

El sector de la alta tecnología está liderando la integración de la IA generativa

Los ejecutivos del sector de la alta tecnología son los más convencidos (84%) de que el impacto global de la IA generativa será positivo. Casi el 70% de los ejecutivos de dicho sector afirma que sus organizaciones tienen proyectos piloto de IA generativa en marcha, mientras que el 18% ya ha implantado la IA generativa en algunas ubicaciones o funciones empresariales. Los dos principales casos de uso son el modelado 3D para formas detalladas y el mantenimiento predictivo.

La mayoría (67%) de los ejecutivos de todos los sectores ve el mayor potencial de la IA generativa en las funciones TI, especialmente en el sector de la alta tecnología, que cuenta con el mayor porcentaje de ejecutivos (86%) que afirman que su organización utiliza o tiene previsto utilizar la IA generativa en TI. Otras áreas en las que los ejecutivos consideran que la IA generativa aporta valor son las ventas (54%) y el marketing y las comunicaciones (48%).

El auge de la IA generativa creará nuevos roles y requerirá inversión para formación en nuevas habilidades

Según el 69% de las empresas, la IA generativa empezará a proporcionar conceptos y diseños iniciales para proyectos y, como tal, las funciones de los empleados pasarán de la ideación y la creación a la revisión y el perfeccionamiento. Esta opinión también fue compartida por los consumidores, ya que el 70% afirmó que la IA generativa les hará más eficientes en el trabajo, les liberará de tareas rutinarias y les permitirá explorar aspectos más estratégicos de su trabajo².

La investigación revela que el 69% de los ejecutivos cree que la IA generativa dará lugar a la aparición de nuevas funciones, como auditores de IA y especialistas en ética de la IA. Con la introducción de nuevas funciones basadas en la IA generativa, el 68 % de los ejecutivos opina que la integración de la tecnología en la plantilla requerirá una inversión significativa en la mejora y la capacitación de la transversalidad del talento.

La mayoría de las organizaciones comprende la necesidad de una IA generativa sostenible

Casi el 80% de las organizaciones comprende la importancia de implementar y ampliar la IA generativa de forma sostenible. Además, el 78% de las empresas entiende que la IA generativa puede tener una mayor huella de carbono que los programas de TI tradicionales. Sin embargo, de las organizaciones que planean entrenar sus propios modelos (8%), aproximadamente la mitad ha tomado medidas para mitigar su impacto medioambiental, lo que pone de relieve la necesidad de realizar esfuerzos más concretos hacia la sostenibilidad.

² Según el informe del Instituto de Investigación Capgemini '[Por qué los consumidores aman la IA generativa](#)', junio de 2023



Metodología

Para este informe, el Instituto de Investigación Capgemini encuestó a 1.000 organizaciones interesadas en explorar la IA generativa en 13 países de EE.UU., Europa y Asia-Pacífico: Reino Unido, Estados Unidos, Australia, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Países Bajos, Noruega, Singapur, España y Suecia. Junto a esta encuesta, realizaron entrevistas en profundidad a 10 ejecutivos del sector. La gran mayoría (99%) de las organizaciones encuestadas tenían unos ingresos anuales superiores a 1.000 millones de dólares, y más de la mitad (55%) superaban los 5.000 millones.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 360.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

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/>