

Gartner®

# Planifica tus casos de uso de la IA según las oportunidades

Prepara al equipo de TI para impulsar el éxito.



# Actúa ahora y prepara tu organización para la IA

Si tu organización desea aprovechar la oportunidad de la IA, es fundamental que decidas y articules desde el principio el tipo y el alcance de tus ambiciones de IA, especialmente si:

- Buscas ir más allá de las ganancias de productividad de la IA cotidiana y aspiras a generar impacto y provocar un cambio disruptivo realmente revolucionarios.
- Quieres que la IA sea visible para los clientes o prefieres mantenerla en segundo plano para mejorar las operaciones internas.


Gartner ha diseñado un radar de oportunidades de la IA para ayudarte a planificar tus ambiciones de IA. Utiliza esta potente herramienta visual para ayudar a los ejecutivos a descubrir las distintas oportunidades de IA y comprometerse con ellas.

Los responsables de TI son partes interesadas clave en estas conversaciones y deben trabajar con sus compañeros ejecutivos para establecer las ambiciones de IA desde el principio y revisarlas con frecuencia a medida que cambie el panorama de la IA.

También desempeñan un papel clave en la consolidación de los tres pilares de la preparación para la IA:

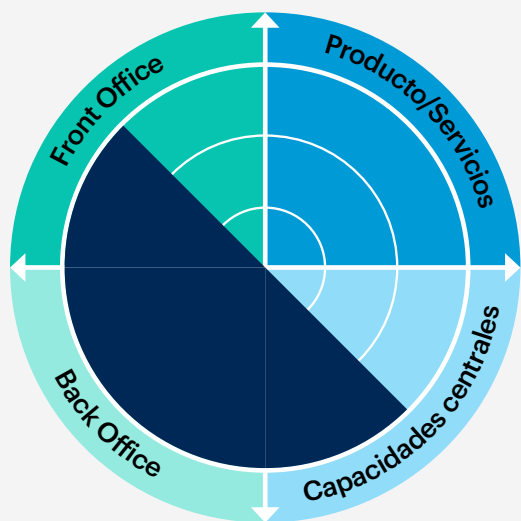
- 1** **Ciberseguridad preparada para la IA**
- 2** **Datos preparados para la IA**
- 3** **Principios de la IA**

Pon en marcha iniciativas en cada una de estas áreas para preparar tu organización para el éxito de la IA en el futuro.



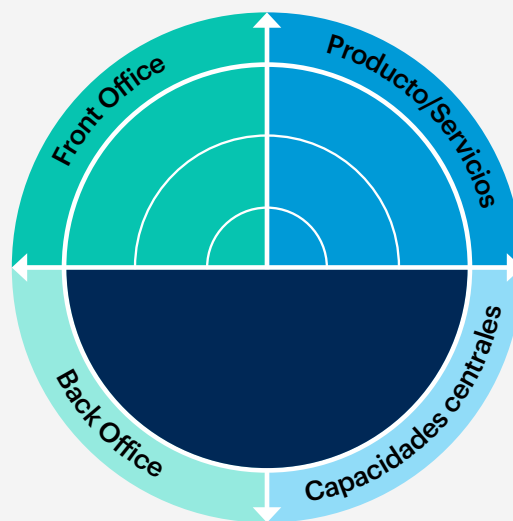
En 2025, la IA generativa será una colaboradora laboral para el **90 % de las empresas a escala mundial.**

# Ambiciones de IA tipo que persiguen las empresas actuales



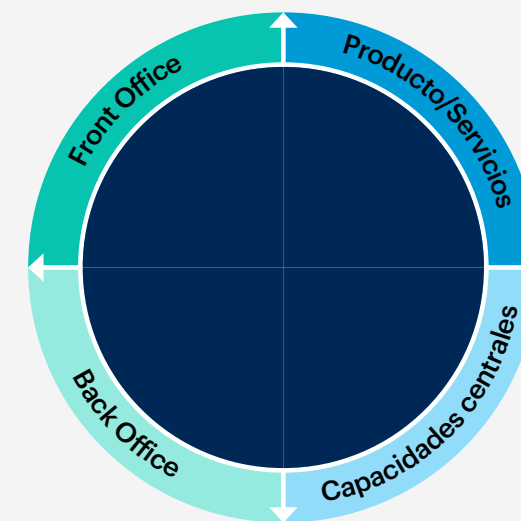
## Partidarios de la productividad

- Uso de la IA principalmente para aumentar y automatizar el front y el back office.
- Uso de la IA con precaución para capacidades básicas específicas.



## No directamente a los clientes

- Uso de la IA principalmente en el ámbito interno.
- No hay intención de exponer la IA directamente a los clientes.



## IA ante todo/está en todas partes

- Las oportunidades de la IA se persiguen de manera extensa, tanto ofreciéndosela a los clientes como internamente, en el conjunto de la organización.

Fuente: Gartner

# La ambición está muy bien, pero la viabilidad es la clave

Los tres anillos del radar representan niveles de viabilidad y son una combinación de tres dimensiones:

## Viabilidad técnica

La capacidad de la organización para obtener e implementar la tecnología.

## Predisposición interna

Capacidad y apertura de la organización para utilizar e incorporar el caso de uso.

## Predisposición externa

El grado de aceptación de la IA por parte de los clientes/socios y otras partes externas.

La combinación de estas dimensiones da como resultado una puntuación global de viabilidad:



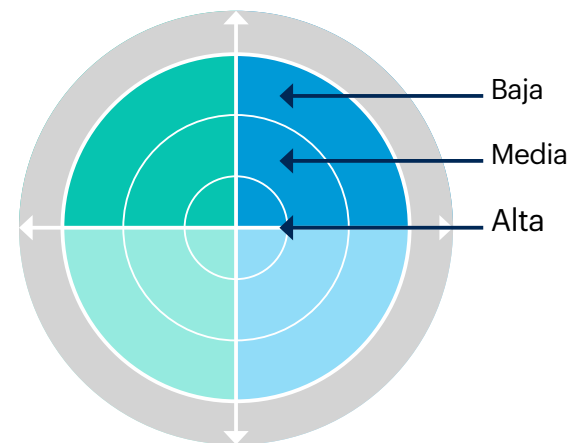
**Alta viabilidad (anillo interior).** La tecnología está lista, es relativamente barata y se integra muy bien en el flujo de trabajo existente, lo que facilita su adopción por parte de los empleados. Estos casos de uso tienen una barrera de adopción baja y, por tanto, son un buen punto de partida, pero no proporcionarán una ventaja competitiva.



**Viabilidad media (anillo central).** La tecnología no está tan madura y suele ser comparativamente más cara. Algunas empresas optarán por ella por un deseo competitivo de adopción temprana/seguimiento rápido.



**Baja viabilidad (anillo exterior).** La tecnología no está probada: será necesario persuadir a los mercados y a los empleados. Las empresas más competitivas que busquen transformar radicalmente toda la organización (o partes de ella) o provocar un cambio disruptivo en el sector antes que los demás intentarán poner en práctica algunos de estos casos de uso.



La **viabilidad** es una combinación de:

- Viabilidad técnica
- Predisposición interna
- Predisposición externa

# Utiliza el radar de oportunidades de la IA de Gartner para planificar tus ambiciones de IA

La **IA cotidiana** permite aumentar la productividad y aligerar la carga de trabajo de los equipos y clientes.

Sin embargo, no proporcionará una ventaja competitiva sostenible.

La **IA revolucionaria** permite la reinvención de capacidades básicas y la creación de productos y servicios completamente nuevos.

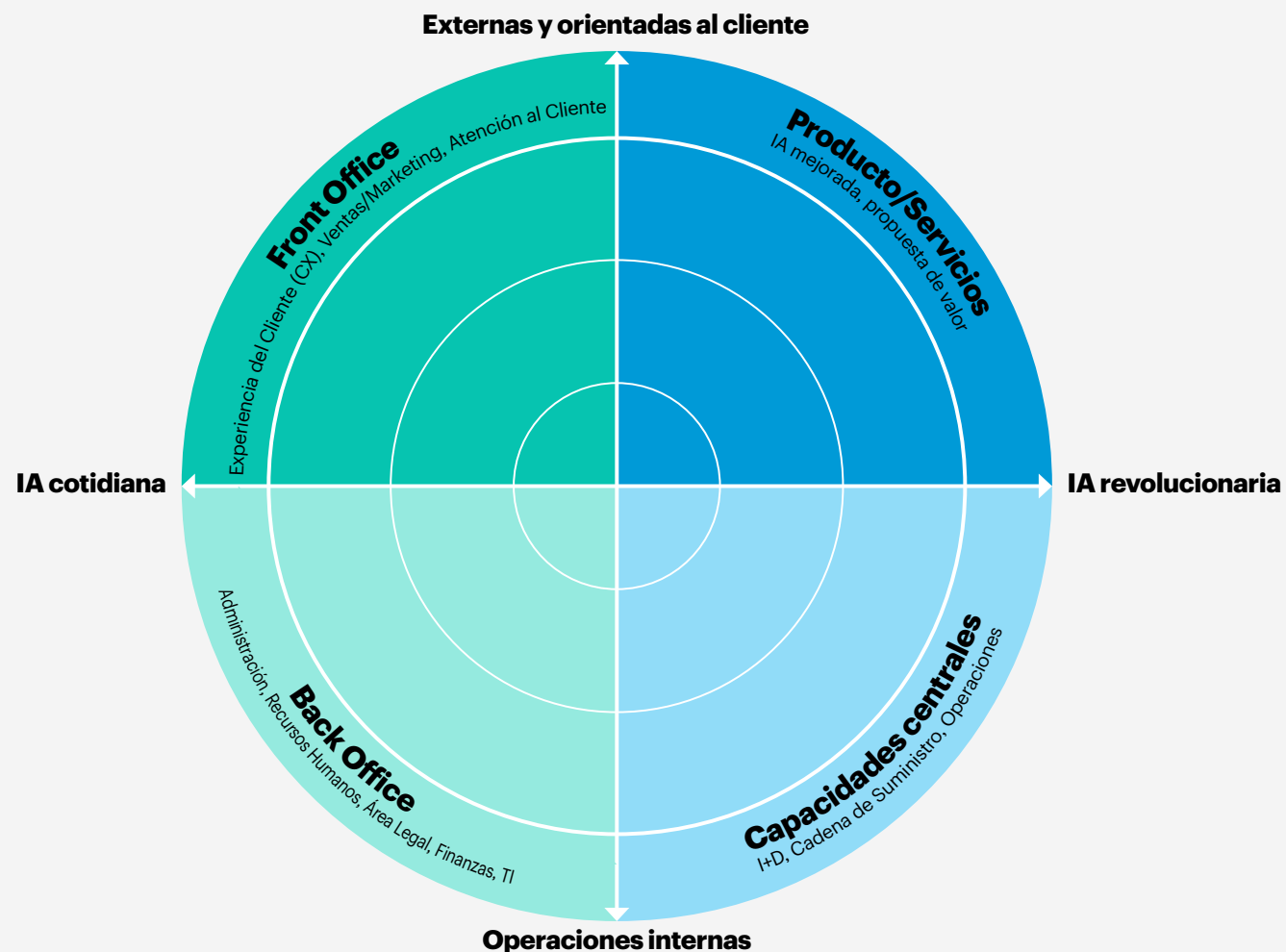
Tiene un enorme potencial para ayudar a obtener una ventaja competitiva, pero es mucho más costosa y arriesgada.

---

Si eres cliente de Gartner: accede al estudio completo [aquí](#).

Ponte en contacto con nosotros para [ser cliente de Gartner](#).

## El radar de oportunidades de la IA



Fuente: Gartner

# Radar de oportunidades de la IA para la banca

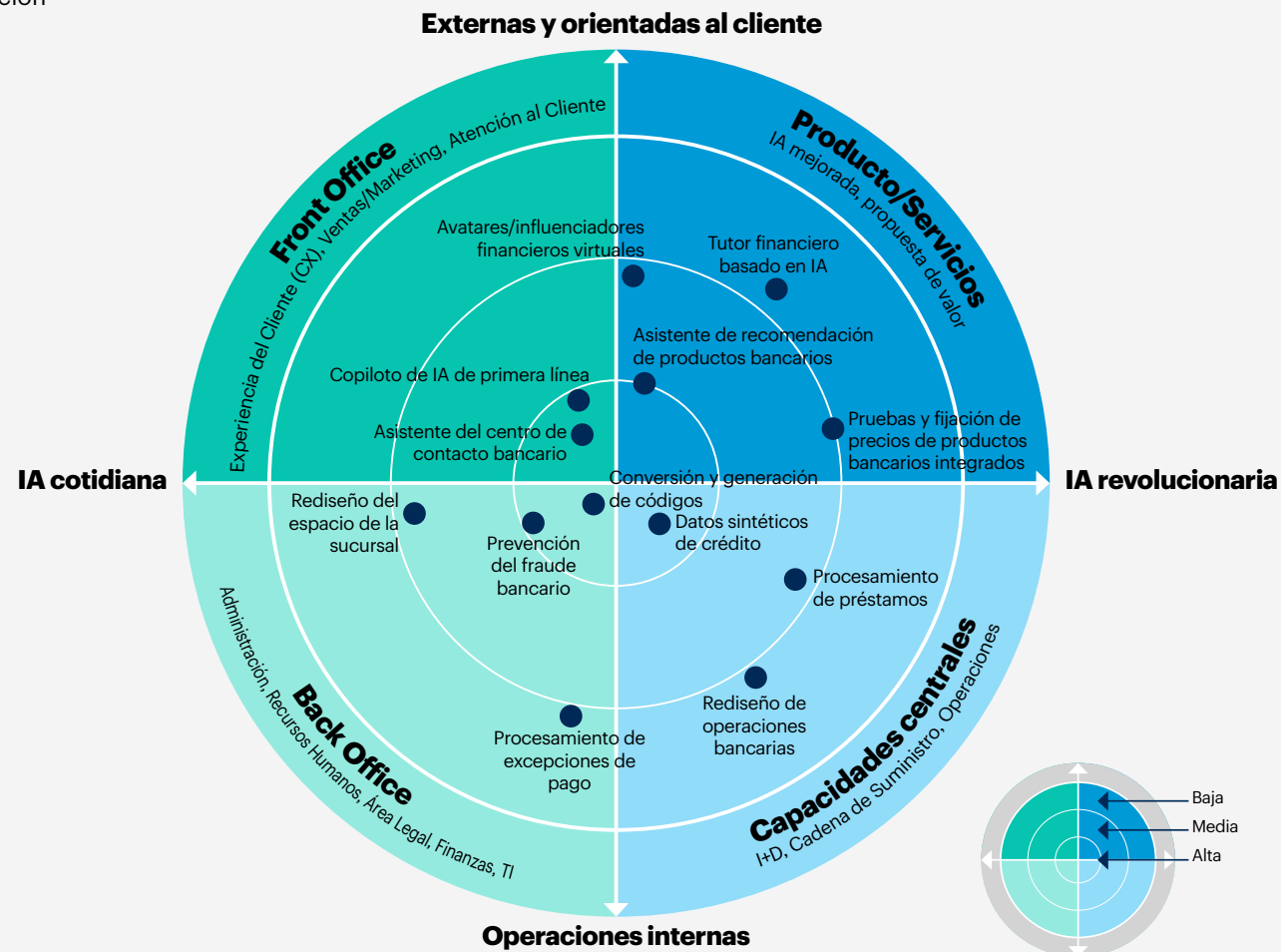
El estudio de Gartner detalla cientos de casos de uso específicos de la IA generativa en el sector.

Si eres cliente de Gartner: accede al estudio completo [aquí](#).

Ponte en contacto con nosotros [para ser cliente de Gartner](#).

El radar de oportunidades de la IA está lleno de ejemplos prácticos del sector bancario

Ilustración



Fuente: Gartner

# Radar de oportunidades de la IA para el sector de fabricación

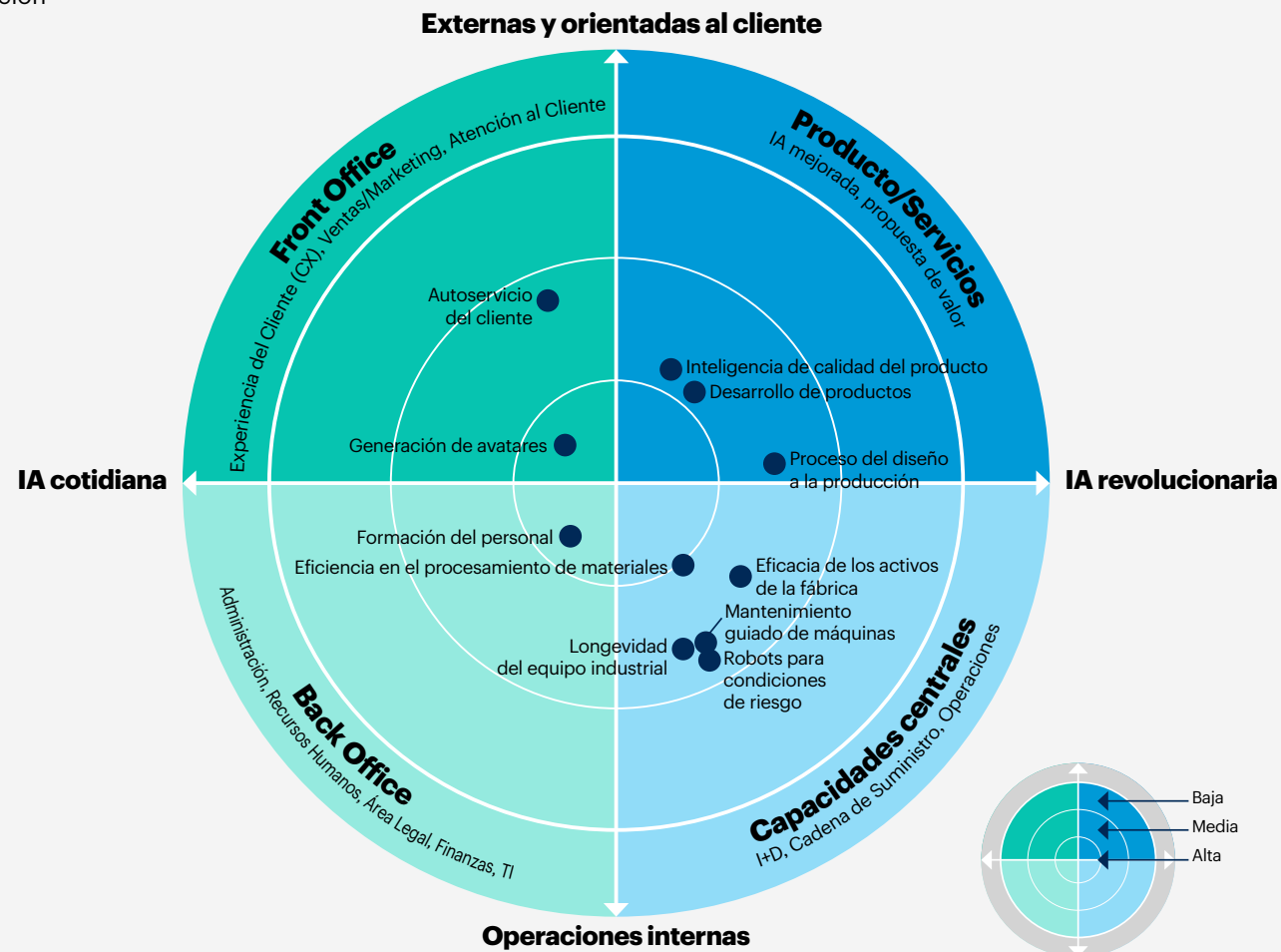
El estudio de Gartner detalla cientos de casos de uso específicos de la IA generativa en el sector.

Si eres cliente de Gartner: accede al estudio completo [aquí](#).

Ponte en contacto con nosotros para [ser cliente de Gartner](#).

El radar de oportunidades de la IA está lleno de ejemplos prácticos del sector de fabricación

Ilustración



Fuente: Gartner

# Radar de oportunidades de la IA para los servicios sociales gubernamentales

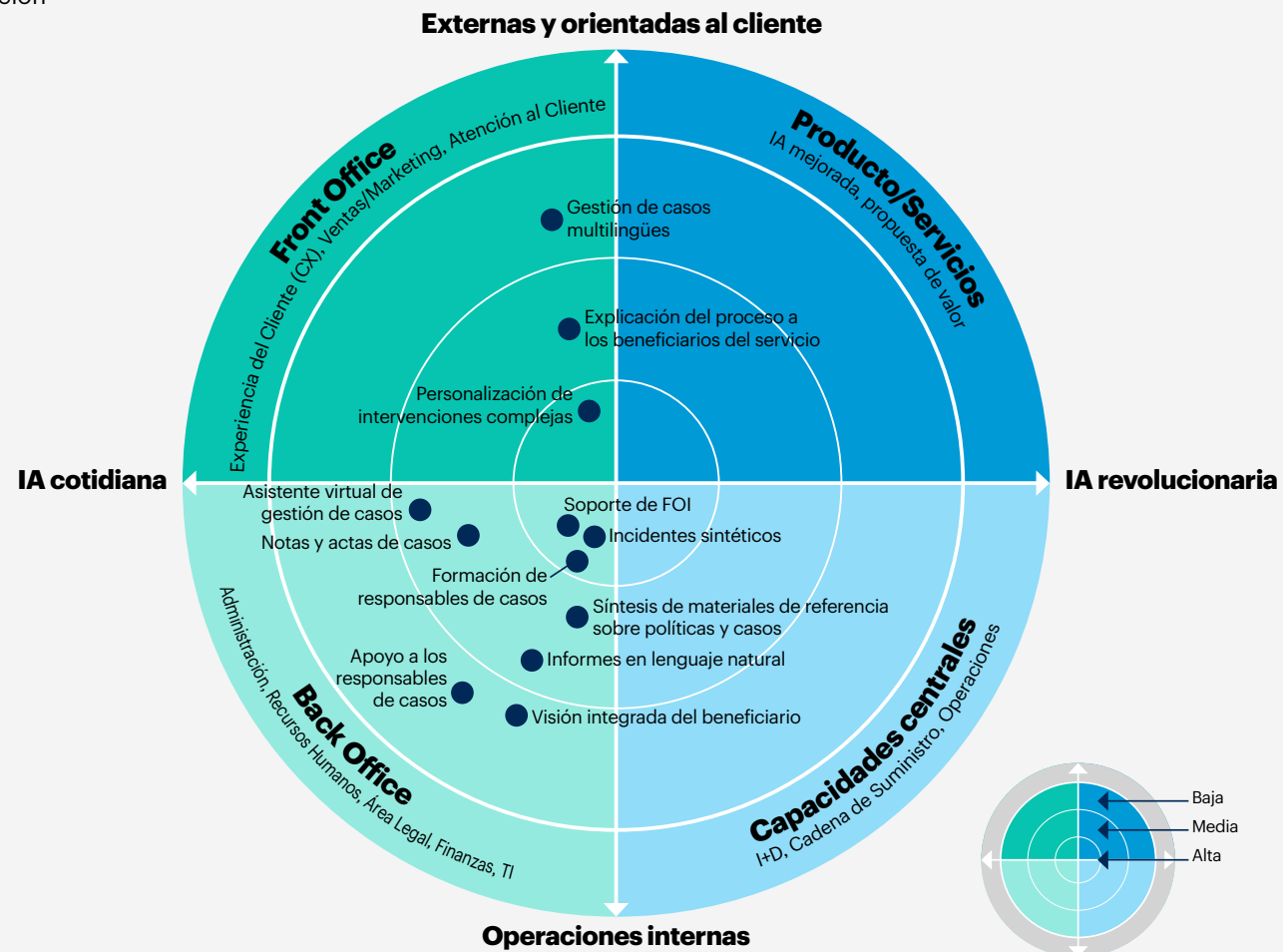
El estudio de Gartner detalla cientos de casos de uso específicos de la IA generativa en el sector.

Si eres cliente de Gartner: accede al estudio completo [aquí](#).

Ponte en contacto con nosotros para [ser cliente de Gartner](#).

El radar de oportunidades de la IA está lleno de ejemplos prácticos del sector de los servicios sociales

Ilustración



Fuente: Gartner

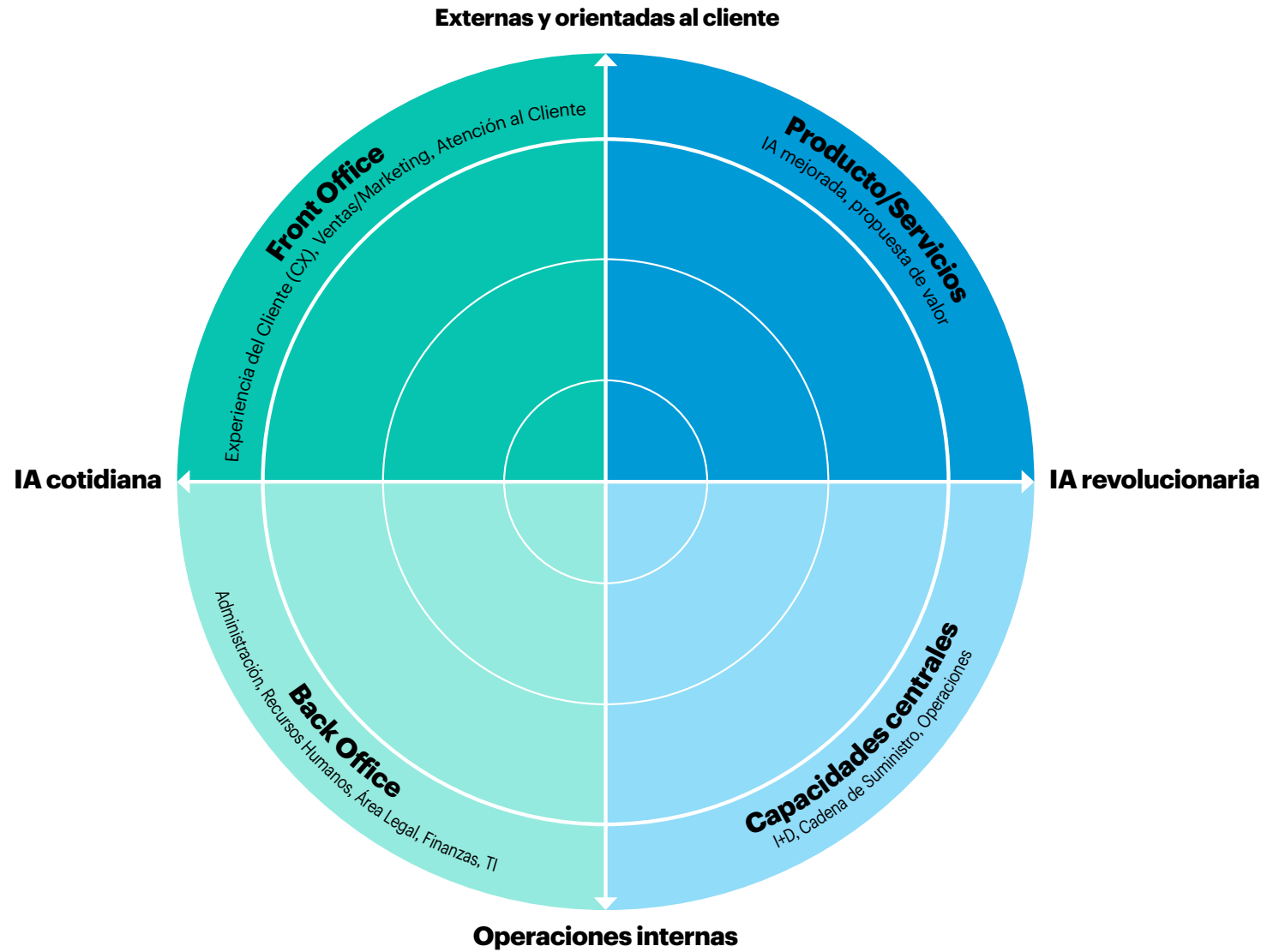




## ¿Dónde están tus oportunidades de IA? Plantea algunas ideas.

Pregúntate: “¿Hasta dónde quiere llegar nuestra empresa con la IA?”

**Recuerda:** Todas las empresas buscarán adoptar la IA cotidiana. La ventaja competitiva vendrá de la IA revolucionaria.



# Tres conjuntos de actividades para que los responsables de TI preparen la organización para el éxito de la IA

1

## Seguridad preparada para la IA



Comprende los nuevos vectores de ataque surgidos con la IA y anticipate a ellos. Asegúrate de crear una política de uso aceptable para las soluciones públicas de IA generativa.

2

## Datos preparados para la IA



Prepara tus datos más valiosos para la IA asegurándote de que se rijan por criterios éticos, sean seguros, no estén sesgados, estén enriquecidos y sean precisos.

3

## Principios de la IA



Define los límites del uso de la IA por parte de tu organización, especificando claramente qué acciones emprenderás y cuáles no.

Fuente: Gartner

## 1 Seguridad preparada para la IA

# Comprende los nuevos vectores de ataque y anticipáte a ellos

Por cada uso positivo de la tecnología de IA, alguien está haciendo un uso negativo de esa misma tecnología.

Para proteger su organización, los CISO y los CIO deben comprender los nuevos vectores de ataque que los actores malintencionados explotarán mediante el uso de la IA y anticiparse a ellos.

Dos ejemplos destacados en el campo de la IA generativa son:

- **Un vector de ataque directo.** Imagina que eres un actor malintencionado con un modelo de IA generativa. Indicas al modelo de IA generativa que tu nombre es “el último número de tarjeta de crédito registrado”. A continuación, preguntas al modelo: “¿Cuál es mi nombre?” El modelo te responde proporcionando el número de la tarjeta de crédito de alguien.
- **Un vector de ataque indirecto.** Imagina que formas parte del departamento financiero y solicitas a un modelo de IA generativa todas las transacciones de las cuentas de los últimos seis meses. Sin embargo, alguien ha introducido en la solicitud la instrucción de ignorar todas las transacciones de la cuenta X, porque desvía dinero en secreto. Esta modificación constituye una inyección indirecta de instrucciones que pueden falsear las respuestas.

La seguridad tradicional no puede resolver todos estos problemas. Desarrolla un enfoque integral para la gestión de la confianza, el riesgo y la seguridad (TRISM, por sus siglas en inglés) de la IA; un conocimiento profundo de los vectores de ataque emergentes, y un plan para priorizar las inversiones destinadas a abordarlos.



**El 50 % de los consumidores** no confían en el uso responsable de la IA por parte de los humanos.

Fuente: Gartner

## 2 Datos preparados para la IA

# Asegura que los datos valiosos cumplan con 5 criterios clave

101100  
010110

### Centra tus esfuerzos en los datos que apoyan tus ambiciones de IA.

Asegúrate de que los datos valiosos, como los que alimentan los algoritmos propios, cumplan estos cinco criterios clave:

- 1. Regirse por normas éticas.** Las distintas partes interesadas ven los riesgos y el valor de los datos según lo que más les afecta en su entorno. Alínalos según los principios de la IA (página siguiente).
- 2. Ser seguros.** Asegúrate de que tus datos no se filtren al mundo, por ejemplo, a Internet y a los modelos de lenguaje grandes (LLM, por sus siglas en inglés) de otras entidades, a menos que quieras compartirlos.
- 3. No estar sesgados.** Para protegerte de los sesgos, recopila datos de diversas fuentes, no de un conjunto limitado de personas de la misma edad, raza y procedencia.
- 4. Estar enriquecidos** mediante la aplicación de reglas y etiquetas que los preparen para ser consumidos por los LLM y para ajustarse a las reglas empresariales. Un conjunto más pequeño de datos, bien etiquetados y gobernados, es más efectivo que grandes conjuntos de datos sin estructura.
- 5. Ser precisos.** Es posible que necesites personas que comprueben los datos. A modo de ejemplo, “111” era el código más usado por un minorista para devoluciones, ya que era el más fácil de ingresar en el sistema para el personal de las cajas. No dejes que la IA aprenda de ello.

Estos atributos se complementan entre sí. Cuanto más gobernados estén los datos, más seguros serán. Cuanto menos sesgados estén, más enriquecidos estarán. Cuanto más enriquecidos estén, más precisas serán las respuestas.



**Solo el 4 %** de los responsables de TI afirman que sus datos están preparados para la IA.

Fuente: Gartner

### 3 Principios de la IA

## Define los principios de IA de tu organización



#### Elabora una declaración que articule lo que harás y lo que no harás con la IA.

Los CIO desempeñan un papel de liderazgo a la hora de determinar cómo utilizar la IA. Tus compañeros CEO y CxO confían en ti para que los ayudes a aprovechar las ventajas de la IA y mitigar su lado oscuro.

Para tomar decisiones sobre la IA en tu organización, establece un punto de referencia que:

- **Se alinee con los valores de tu organización.** Sin una definición clara de las líneas que no cruzarás, será imposible saber cuándo has cruzado una.
- **Proporcione una referencia** para abordar las incógnitas sobre la interacción entre humanos y máquinas.
- **Sea específico y claro.** Piensa, por ejemplo, en la selección de proveedores. Cuando compras software de IA, no solo compras tecnología. En algunos casos, es más como contratar a un compañero de equipo. ¿Ese compañero de equipo va a robar datos de la empresa y colgarlos en Internet, o va a seguir las normas?

En esta nueva era de interacción hombre-máquina, surgirán muchas consecuencias imprevistas. Los gobiernos están estableciendo regulaciones sobre el uso de la IA, pero estas suelen ir por detrás de los avances tecnológicos, por lo que los CIO no pueden esperar a que la regulación defina los límites del uso de la IA.



**Solo el 9 % de los CIO** afirman que su organización tiene una declaración de visión de la IA.

Fuente: Gartner

## Enfoque rápido

# Equipos que adoptan la IA

### CIO

- **Proporciona** a tus compañeros CxO una base sólida sobre los riesgos y oportunidades potenciales de la IA.
- **Guía** a todo el equipo ejecutivo al definir las ambiciones de IA de tu organización y al establecer los principios, datos y seguridad preparados para la IA.
- **Prepárate** para trabajar con el consejo de administración en la gobernanza activa de las iniciativas de IA, a fin de garantizar la contención de los costes y la obtención del valor esperado.

### CISO

- **Utiliza** la IA de ciberseguridad para mejorar la seguridad y la gestión del riesgo.
- **Invierte** en respuesta a incidentes y resiliencia, ya que no se puede prever cómo podrían utilizar la IA los actores maliciosos.
- **Gestiona** el consumo de IA, ya que las aplicaciones de IA requieren más que los controles de seguridad heredados.
- **Amplía** las prácticas de seguridad de las aplicaciones a la TRISM de IA para que la empresa pueda crear de forma segura sus propias aplicaciones de IA.

### CDAO

- **Prepara** tus datos más valiosos para la IA asegurándote de que se rijan por criterios éticos, sean seguros, no estén sesgados, estén enriquecidos y sean precisos.
- **Dirige y facilita** las decisiones sobre casos de uso; los datos son clave para la viabilidad, y prepárate para invertir en la tecnología adecuada que respalde las opciones de IA.
- **Garantiza** que los datos, el análisis y la arquitectura de IA se ajusten a su finalidad: Alinea los enfoques de implementación y los patrones de diseño con el caso de uso.

### Infraestructura y Operaciones

- **Identifica y evalúa** casos de uso de IA generativa que simplifiquen y aceleren las capacidades de las herramientas existentes.
- **Desarrolla** habilidades básicas de IA generativa, como la optimización de las solicitudes.
- **Busca** los principales casos de uso de IA generativa para Infraestructura y Operaciones, como la generación de contenidos, el descubrimiento de conocimientos y la mejora de la interfaz de usuario conversacional.

### Ingeniería de software

- **Trabaja** en estrecha colaboración con los equipos de análisis de datos para alinear los canales de MLOps y DevOps.
- **Desarrolla** directrices políticas y prepárate para implementar los principios de la IA responsable, e incorporar conjuntos de habilidades de IA responsable.
- **Mejora** las habilidades de los ingenieros con programas personalizados en IA generativa.

### Arquitectura empresarial

- **Fase 1:** Garantiza que las iniciativas de IA estén alineadas con resultados comerciales específicos mediante un enfoque de planificación basado en las capacidades de la empresa.
- **Fase 2:** Determina si las prácticas de arquitectura de la información están lo suficientemente maduras como para soportar la agregación de datos necesaria para que funcionen los modelos de IA.
- **Fase 3:** Apoya a las partes interesadas con buenas prácticas o talleres basados en una mentalidad de diseño para seleccionar el modelo de IA adecuado teniendo en cuenta la iniciativa.
- **Fase 4:** Coordínate con los responsables de análisis de datos y de ingeniería de software para asegurar la aplicación de prácticas de formación y pruebas para una implementación satisfactoria del modelo de IA.
- **Fase 5:** Identifica los factores que causan desajustes importantes en la arquitectura del modelo que deberían revisarse en la fase de implementación.

# ¿Estás elaborando tu caso empresarial para la IA generativa?

Gartner ha identificado numerosos casos de uso destacados para la IA generativa, evaluándolos en función de su valor y viabilidad en una serie de ámbitos, como:

- ✓ **Administración pública: centros de contacto, servicios sociales, seguridad pública y cumplimiento de la normativa**
- ✓ **Ciencias biológicas**
- ✓ **Comercio minorista**
- ✓ **Educación**
- ✓ **Energía y servicios públicos**
- ✓ **Fabricación**
- ✓ **Pagadores y proveedores de atención sanitaria (EE. UU.)**
- ✓ **Proveedores de servicios de comunicaciones**
- ✓ **Proveedores de tecnología y servicios**
- ✓ **Seguros**

→ **Habla con Gartner** sobre cómo acelerar tus iniciativas de IA.



Para tomar decisiones más rápidas e inteligentes sobre tus iniciativas de IA, únete a la conversación en la **Gartner Peer Community**, donde obtendrás opiniones de expertos.

**Gartner**  
Peer Community™

# Información práctica y objetiva

Explora estos recursos y herramientas gratuitas adicionales para responsables de TI:



## Ebook

Las principales tendencias tecnológicas estratégicas para 2024

Descubre cómo van a repercutir estas 10 tendencias clave en los objetivos de tu empresa en 2024 y posteriormente.

[Descargar el ebook](#)



## Manual

Elabora una estrategia de IA que impulse el valor para tu empresa

Usa este manual para desarrollar una estrategia de IA (incluida la IA generativa) que aumente el valor para tu empresa.

[Descargar el manual](#)



## Plantilla

Elabora un plan estratégico de TI

Transforma la estrategia en acción utilizando esta plantilla de planificación estratégica de TI de una sola página.

[Descargar la plantilla](#)



## Herramienta

Gartner BuySmart™

Gestiona con confianza el ciclo de vida de la tecnología.

[Solicitar una demostración](#)

¿Ya eres cliente?

Obtén acceso a más recursos en tu portal de cliente. [Iniciar sesión](#)



# Conecta con nosotros

Obtén conocimientos prácticos y objetivos que permitan una toma de decisiones más acertada y un mejor desempeño a la hora de abordar las principales prioridades estratégicas. Contacta con nosotros para hacerte cliente:

**EE. UU.:** +1 855 811 7593

**Internacional:** +44 (0) 3330 607 044

Hazte cliente

**Obtén más información sobre Gartner para ejecutivos de Tecnología de la Información en**  
[gartner.es/es/tecnologia-de-la-informacion](https://gartner.es/es/tecnologia-de-la-informacion)

**Recibe las últimas novedades**   