

# Manual de planificación de la IA generativa

4 pasos para implementar la IA generativa en tu empresa



# Centra las conversaciones sobre IA generativa en los problemas reales de la empresa y en casos de uso viables

Aunque es ahora cuando la IA generativa está en boca de todos, algunas organizaciones cuentan ya con una amplia experiencia en este campo y han implementado con éxito técnicas de IA en múltiples procesos y unidades de negocio.

La investigación de Gartner muestra que estas organizaciones ya maduras en términos de IA representan solo el 10 % de las que actualmente experimentan con esta tecnología. Sin embargo, los interesados en adoptar la IA generativa pueden aprender mucho de ellas.

Utiliza este manual de planificación para centrar las conversaciones entre los responsables de negocio y de TI en las buenas prácticas que te ayuden a definir unas iniciativas de IA generativa valiosas y viables. Para conseguirlo, adopta un enfoque estratégico.



Fuente: Gartner 2422900

# Acciones relacionadas con los 4 pilares de la estrategia de IA generativa

## Define tu visión de la IA generativa

Cómo va a impulsar la IA generativa tus objetivos empresariales, qué beneficios esperas obtener de ella y cómo vas a cuantificar el éxito.

## Prioriza la adopción

Qué iniciativas de IA generativa vas a perseguir, en función de su valor y viabilidad, según lo acordado por los responsables de empresa y de TI.



## Elimina los obstáculos que impiden obtener valor

Qué obstáculos organizativos pueden frenar tu éxito y qué acciones son necesarias para eliminarlos.

## Identifica los riesgos

Qué riesgos regulatorios, reputacionales, competenciales y tecnológicos, entre otros, debes evaluar y reducir.

Fuente: Gartner 2422900

# Componentes clave en la estructura de tu estrategia de IA



## Visión

- Objetivos
- Beneficios
- Indicadores de éxito



## Valor

- Efecto sobre la empresa
- Gestión del cambio
- Personas y habilidades



## Riesgos

- Regulatorios
- Reputacionales
- Competenciales



## Adopción

- Casos de uso y mapas de valor
- Estructura de decisiones de IA
- Gobernanza de decisiones



# Para empezar, presenta claramente el vínculo entre los objetivos de la IA generativa y los de la empresa

No subestimes la necesidad de establecer un punto de partida común con las partes interesadas:

1. Reafirma la visión corporativa de tu empresa:  
“ .....
2. Especifica cómo va a respaldar la IA esa visión:
  - Ejemplo: la IA nos permitirá alcanzar un mayor valor comercial en estas áreas y de estas formas.
  - Ejemplo: usaremos la IA para lograr unos resultados más justos.



**Definir unos objetivos claros para la IA es clave para impulsar y fomentar la adopción y el uso fluido de la IA en toda la organización. También te ayudará para financiar los casos de uso adecuados: aquellos que proporcionen un retorno de la inversión claro y conduzcan a una mayor innovación.**



# Después, concreta de qué forma la IA generativa impulsará los objetivos de la empresa

Pregúntate por qué quieres implementar la IA generativa y qué valor esperas que aporte para tus principales objetivos comerciales, cómo vas a cuantificar el éxito y qué casos de uso pueden maximizar ese valor (en la fase de adopción, verificarás el valor o la viabilidad de estos casos de uso).

Ilustración

Objetivo	Qué capacidad aporta la IA/IA generativa para alcanzar ese objetivo	Casos de uso que implementar (ejemplos ilustrativos)
<b>Crecimiento de ingresos de alto nivel</b>	El cambio de modelo de negocio inspirado o apoyado por la IA crea iniciativas empresariales totalmente nuevas.	Análisis de comportamiento, gestión del ciclo de vida de los contratos
<b>Mejora de la satisfacción del cliente</b>	Una mayor capacidad de análisis del comportamiento de los clientes asegura más proximidad con estos.	Asistentes virtuales de atención al cliente
<b>Reducción de costos</b>	La automatización de las tareas y los procesos reduce los costos operativos.	Reducción del riesgo/fraude, gestión del desempeño de los activos
<b>Mejora del personal y aumento de la productividad</b>	La IA aumentada y la automatización impulsan la productividad al liberar a las personas de las tareas rutinarias.	Formación y gestión del conocimiento, generación de contenidos, generación de código
<b>Mejora en la disponibilidad de servicios</b>	Las herramientas de análisis predictivo basadas en datos potencian los servicios digitales.	Mantenimiento predictivo, gestión de amenazas proactiva



# Define también indicadores de éxito de la IA

Para cuantificar el valor de los casos de uso individuales, necesitarás indicadores de éxito vinculados a tu objetivo comercial general. Selecciona indicadores como estos, relacionados con factores de éxito específicos, y establece un plazo en el que esperes obtener valor.

Objetivo comercial	Indicador de éxito adecuado	Consecución
Mejora de la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente/Net Promoter Score	Fecha
Crecimiento de ingresos de alto nivel	Crecimiento de ingresos en líneas de producto	Fecha
Nuevas iniciativas empresariales	Número de nuevas iniciativas empresariales	Fecha
Automatización de tarea o proceso	Reducción del tiempo de procesamiento	Fecha
Reducción de costos	Reducción de CapEx y OpEx	Fecha
Mejora del personal y aumento de la productividad	Indicadores de productividad de la fuerza laboral, como el tiempo empleado en tareas de valor añadido	Fecha
Mejora en la disponibilidad de servicios	% de disponibilidad anual	Fecha



# Elimina los obstáculos organizativos que impiden obtener valor

Una vez identificados los potenciales beneficios para la empresa (en la fase de la visión), descubre cualquier preocupación estratégica que pueda obstaculizar la obtención de valor como la has identificado. Identifica también las posibles soluciones, responsabilidades y acciones, tal como se ilustra en la tabla.

Preocupación estratégica	Solución	Responsable ejecutivo	Lo que hará la organización
Los proyectos alineados con los objetivos corporativos tienen más probabilidades de alcanzar el éxito y la madurez.	Documentar los objetivos y adoptar un enfoque de cartera para las oportunidades de IA.	CIO	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicar qué objetivos corporativos se abordarán.</li><li>Dimensionar la cartera (cinco o menos pruebas piloto y productos mínimos viables).</li></ul>
Los indicadores aportan credibilidad para la madurez del proyecto.	Seleccionar indicadores que representen resultados financieros y de riesgo, o dirigir las mediciones.	CFO	<ul style="list-style-type: none"><li>Colaborar con el responsable de análisis de datos para determinar indicadores cuantificables e instructivos para futuros proyectos.</li></ul>
Las estructuras de responsabilidad formales refuerzan los resultados de la IA.	Ayudar a elaborar una matriz RACI (responsable, aprobador, consultado e informado) para el desarrollo y la puesta en marcha de la estrategia de IA.	Director de datos, CIO	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar una matriz RACI para todos los aspectos del proyecto de IA y de desarrollo de producto.</li></ul>





# Evalúa y reduce los riesgos

Toda IA conlleva una serie de riesgos, como los que se ilustran en esta tabla. La IA generativa plantea nuevos riesgos específicos, como las alucinaciones o los resultados sesgados e imprecisos. Registra los principales riesgos para poder evaluarlos y reducirlos en consecuencia.

Principales tipos de riesgo	Categoría de riesgo	Responsable ejecutivo	Plan de acción		
<b>Regulatorio</b>	<b>Respeto de las regulaciones</b>	CIO/CTO y CRO	Comprender la evolución del cambiante panorama regulatorio.	Facilitar la colaboración entre profesionales de la IA y personal de seguridad, riesgos y legal para evaluar la viabilidad del caso de uso y los riesgos aceptables.	Crear un departamento de gobernanza de la IA que sirva como comité auditor independiente para la revisión de los resultados.
<b>Reputacional</b>	<b>Seguridad y protección</b>	CIO/CTO	Reconocer las amenazas contra la IA provenientes de agentes tanto maliciosos como benignos en tu organización.	Reforzar la seguridad en los controles empresariales, la integridad de los datos y la supervisión de los modelos de IA.	Aprovechar los recursos externos para proteger los sistemas de IA.
<b>Competencial</b>	<b>Deuda técnica</b>	CIO/CTO	Alinear la estrategia de IA con la estrategia de nube y explorar la nube como base de la IA.	Crear una hoja de ruta tecnológica para modernizar las infraestructuras de análisis de datos y alinearlas con los objetivos y plazos de la IA.	Crear un programa de aceleración de startups para reducir la deuda técnica e innovar gradualmente.




# Prioriza los proyectos valiosos y viables

Evalúa la viabilidad y el valor de cada proyecto empleando para ello criterios sencillos como estos, y otorga puntuaciones que permitan comparar los proyectos entre sí. Normalmente, los ejecutivos prefieren implementar iniciativas de alto valor (en las que el riesgo también suele ser alto y la viabilidad baja), pero evitan aquellos proyectos imposibles de realizar por su baja viabilidad. Un caso de uso que parezca contribuir de manera extraordinaria al valor comercial y ser muy viable supondrá un avance revolucionario o bien una gran oportunidad de mercado.

Proyecto	FACTORES DE VIABILIDAD TÉCNICA			FACTORES DE VALOR COMERCIAL			Valor comercial general (en una escala de 1 a 10, en la que 10 es el valor más alto)	Viabilidad técnica general (en una escala de 1 a 10, en la que 10 es el valor más alto)	Puntuación
	Acceso a datos etiquetados	Viabilidad de la arquitectura y la tecnología	Disposición de habilidades/personal para la ejecución	Alineación con nuestra misión y valores	Apoyo del promotor	KPI cuantificables			
Nombre	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No			
Nombre	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No			
Nombre	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No			
Nombre	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No			
Nombre	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No	Sí/Quizá/No			

# Información práctica y objetiva

Posiciona tu Departamento de TI para lograr el éxito. Explora estos recursos y herramientas gratuitas adicionales para responsables de TI:




**Centro de recursos**

Respuestas de los expertos de Gartner a las principales preguntas sobre la IA generativa

Descubre las ventajas, las aplicaciones y los riesgos de la IA generativa.

[Más información](#)



**Webinar**

Más allá del ruido mediático: Aplicaciones prácticas y casos de uso de la IA generativa

Descubre el futuro de la IA generativa y comprende sus numerosos casos de uso.

[Ver ahora](#)



**Ebook**

Impulsa las decisiones con inteligencia artificial

La automatización de las decisiones puede aportar una ventaja competitiva. Aprende cuándo y cómo utilizarla.

[Descargar ahora](#)



**Ebook**

Guía fundamental sobre el tejido de datos

Descubre por qué el tejido de datos es un elemento clave en tu gestión de datos.

[Descargar ahora](#)

¿Ya eres cliente?

Accede a aún más recursos en el portal de clientes. [Iniciar sesión](#)

# Conecta con nosotros

Obtén información útil y objetiva para satisfacer tus principales prioridades. Nuestras herramientas y nuestra experiencia permiten tomar decisiones más rápidas e inteligentes y mejorar el rendimiento. Contacta con nosotros para hacerte cliente:

EE. UU.: +1 855 811 7593

Internacional: +44 (0) 3330 607 044

Hazte cliente

Más información sobre Gartner  
para responsables de Tecnología de la Información en  
[gartner.mx/es/tecnologia-de-la-informacion](https://gartner.mx/es/tecnologia-de-la-informacion)

Recibe las últimas novedades

