

IDC FutureScape: ERP inteligente en todo el mundo

Predicciones para 2025

Mickey North Rizza
Zachary Chertok
Patrick Reymann

Kevin Permenter
Edyta Kosowska

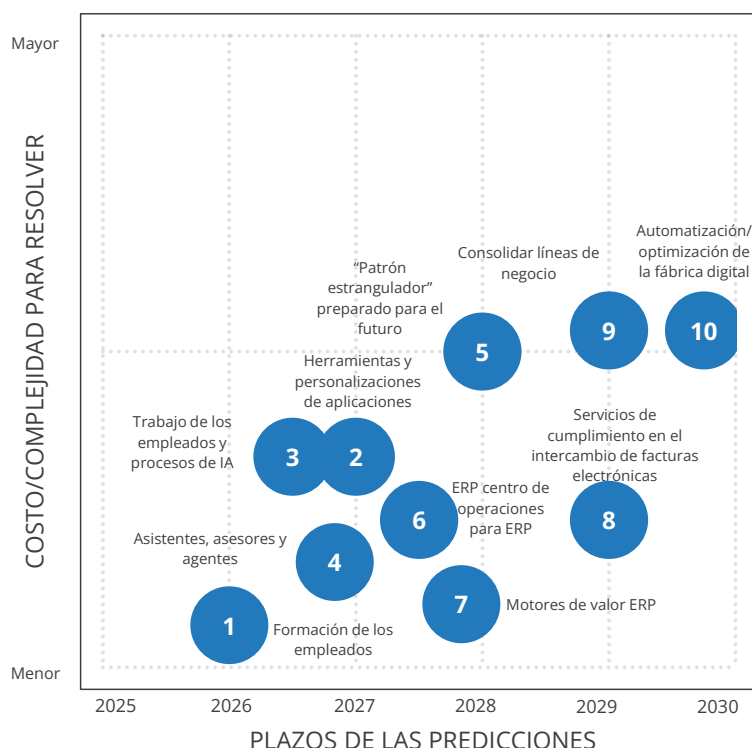
Bo Lykkegaard
Heather Hershey

Daniel-Zoe Jiménez
Ashok Patel

FIGURA DE IDC "FUTURESCAPE"

FIGURA 1

IDC FutureScape: Las 10 principales predicciones a nivel mundial sobre ERP inteligente para 2025



Nota: El número del marcador se refiere únicamente al orden en que aparece la predicción en el documento y no indica rango o importancia, a menos que se indique lo contrario en el Resumen ejecutivo.

Fuente: IDC, 2024

RESUMEN EJECUTIVO

Las organizaciones se encuentran al borde de un abismo a medida que avanza el peso del mundo digital de la inteligencia artificial (IA). La transformación digital, SaaS y la habilitación para la nube, así como la modernización de las aplicaciones empresariales, han sido las rutas que las organizaciones han seguido a medida que adoptan la plétora de cambios tecnológicos de los últimos años. Estos cambios significan enormes inversiones, que dan una nueva forma no sólo este mundo digital, relativamente nuevo, sino también a un movimiento muy necesario hacia una mayor automatización de los procesos empresariales. Con más procesos empresariales automatizados, los empleados ahora pueden trabajar de forma más inteligente y ayudar en menos tiempo a la empresa a alcanzar un mejor rendimiento.

En los últimos años, la inteligencia artificial ha pasado a primer plano como una ayuda que ha aportado más a los procesos empresariales, reduciendo los flujos de trabajo largos en procesos más cortos, permitiendo al empleado recopilar rápidamente perspectivas e información y tomar decisiones empresariales más inteligentes con rapidez. La IA y sus muchos sabores han iniciado una nueva evolución tecnológica aún más pronunciada y significativa para las organizaciones globalmente. Esta evolución de la IA en todas partes, que incluye toda la IA generativa (GenAI), se encuentra en las primeras fases de aceptación y experimentación organizacional durante 2024, con muchas pruebas de concepto (POC) y nuevos productos surgiendo. Impulsar este crecimiento es la oportunidad para que las organizaciones mejoren su respaldo tecnológico con una mayor automatización, velocidad de decisión mejorada y la capacidad de ser más ágiles mientras escalan rápidamente para satisfacer las necesidades de la economía digital mundial.

En este reporte IDC “FutureScape”, el equipo mundial de aplicaciones empresariales de IDC ha reconocido los cambios que se están y se seguirán produciendo en las organizaciones a medida que adoptan la innovación de la IA, y en particular la IA Generativa (GenAI).

A continuación se presentan las predicciones para 2025 vinculadas a ERP inteligente y a las tecnologías de aplicaciones empresariales en todo el mundo:

- **Predicción 1:** Hacia el final de 2025, el 35 % de las organizaciones aprovecharán el poder del trabajador digital y acelerarán el desarrollo de habilidades de los empleados para impulsar una mejor colaboración entre recursos y mayores resultados valiosos.
- **Predicción 2:** Para 2026, el 40 % del G2000 (lista de las 2000 compañías más grandes del mundo), utilizará herramientas proporcionadas por proveedores de aplicaciones empresariales para crear sus propias capacidades de GenAI

altamente personalizadas basadas en sus datos para maximizar el valor e impulsar los KPI.

- **Predicción 3:** A mediados de 2026, el 60 % del G2000 tendrá nuevos KPI para alinear los procesos basados en IA y los flujos de trabajo de los empleados, impulsando una mejora del 45 % en la eficiencia operativa general y la productividad de los empleados.
- **Predicción 4:** Para fines de 2026, el 65 % de las organizaciones aprovechará la IA para aportar valor inmediato a los empleados y a al negocio con asistentes tecnológicos, asesores y agentes impulsados por IA, que permitan mejores decisiones.
- **Predicción 5:** Para 2027, el 75 % de las empresas globales habrán iniciado el proceso de desacoplar incrementalmente las aplicaciones empresariales monolíticas mediante el "patrón estrangulador" para continuar preparando su organización para el futuro.
- **Predicción 6:** A mediados de 2027, el 55 % de las organizaciones globales utilizará sus sistemas ERP como centro principal de los esfuerzos relacionados con ESG para incorporar y medir con mayor eficacia prácticas sostenibles a lo largo de todas sus operaciones.
- **Predicción 7:** Impulsado por IA y agentes autónomos, en 2027 el 40 % del G2000 utilizará sus sistemas ERP como motores de valor, transformando el apoyo a la toma de decisiones en información contextual.
- **Predicción 8:** Para 2028, el 70 % de las organizaciones en todo el mundo adoptará el intercambio unificado de facturas electrónicas y el cumplimiento como servicio debido a las nuevas exigencias de facturación electrónica y a los avances tecnológicos.
- **Predicción 9:** Aprovechando la GenAI, en 2028 el 45% del G2000 consolidará las líneas de negocio en menos funciones, optimizando sus procesos, datos y recursos construyendo una nueva empresa experta en esos recursos.
- **Predicción 10:** Gracias a la GenAI, en 2029 el 80 % de los flujos de trabajo organizacionales actuales se automatizarán convirtiéndose en una fábrica digital optimizada, y el 50 % de empresas del G2000 adoptará una nueva estructura de recursos empresariales.

Este estudio de IDC presenta las 10 principales predicciones e impulsores clave de ERP/ aplicaciones empresariales inteligentes para los próximos cinco años. El mundo digital de la inteligencia artificial en todas partes ya está aquí. Las organizaciones siguen adoptando su innovación junto con actividades de transformación digital que incluyen modernizar sus aplicaciones empresariales llevándolas a SaaS y habilitadas para la nube. La IA generativa ha dejado un impacto profundo a su paso, a medida que se aplica a los flujos de trabajo existentes. Han surgido asistentes, agentes y asesores para

ayudar a las organizaciones a adoptar rápidamente los nuevos conjuntos de herramientas digitales de colaboración entre colegas. Esta adopción ayudará a las organizaciones a mejorar sus procesos y el trabajo de los empleados, y a darle nueva forma a la organización para convertirla en una empresa impulsada por la IA con flujos de trabajo más autónomos.

"Las organizaciones se encuentran en una encrucijada con muchas actividades tecnológicas que incluyen transformación digital, modernización de las aplicaciones empresariales, automatización de los flujos de trabajo, experimentación con IA y habilitación de procesos más optimizados para ayudar a los empleados en su flujo de trabajo", indicó Mickey North Rizza, vicepresidente del grupo de software empresarial de IDC. "IDC considera que el *coworker* digital transformará por completo el uso que la organización hace de las aplicaciones empresariales y traerá un enfoque adicional en aplicaciones de IA más nativas. Este cambio significa que las organizaciones reconfigurarán con el tiempo en cuanto a los métodos de trabajo de empleados y tecnología, la arquitectura tecnológica, las habilidades de los empleados, los KPI y, por último, la estructura de la organización."

PREDICCIONES DE IDC "FUTURESCAPE"

Resumen de los impulsores externos

- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.
- **La determinación porde automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Batallando contra la deuda técnica:** Superando los obstáculos a la modernización de TI
- **Flujo normativo:** navegando los desafíos de cumplimiento en un escenario de de políticas cambiantes
- **Tecnología responsable y centrada en el ser humano:** Ética en la empresa
- **Asegurando la eficacia futura frente a los riesgos medioambientales:** Operacionalización de ESG y gestión de riesgos
- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

Predicciones: Impacto en los compradores de tecnología

Predicción 1: Hacia el final de 2025, el 35 % de las organizaciones aprovecharán el poder del trabajador digital y acelerarán el desarrollo de habilidades de los empleados para impulsar una mejor colaboración entre recursos y mayores resultados valiosos.

El cambio hacia la orquestación de habilidades digitales está en marcha: IDC ha encontrado recientemente una probabilidad del 97 % entre las empresas de señalar su intención de concentrarse en la gestión digital del conocimiento, el aprendizaje personalizado y la formación integrada de los empleados en el flujo de trabajo en los próximos 12-18 meses (fuente: Encuesta de IDC *Human Capital Management Survey*, agosto de 2024; n = 512). En los últimos 12 meses, el aprendizaje y la formación digitales ya han generado un rápido y renovado interés entre todas las partes interesadas, tanto de RR. HH. como de otras +áreas, a medida que las empresas buscan nuevas formas de cumplir o superar el cambiante panorama de los objetivos dirigidos por el CEO y los resultados clave (OKR).

En el centro de la tormenta se encuentra una tendencia a la incapacidad de los líderes de personal para conciliar los modelos y tiempos de gestión del desempeño empresarial y de los empleados, , de manera que se dirijan equitativamente los recursos adecuados a los empleados adecuados en los momentos y lugares adecuados para respaldar la evolución de los OKR. Los primeros adoptantes ya están empezando a invertir en estrategias definidas de gestión de recursos, impulsando tendencias tempranas de mejoras asociadas en indicadores clave de rendimiento (KPI), incluyendo CSAT, ESAT y crecimiento de los ingresos.

A medida que la orquestación de recursos digitales sigue impulsando los KPI en la dirección correcta, IDC espera ver un aumento significativo en la habilitación de recursos digitales utilizando herramientas como la gestión de la experiencia de aprendizaje (LXM), la asistencia digital, los agentes digitales y los espacios de trabajo integrados para empleados (IEW).

Impulsores asociados

- **Tecnología responsable y centrada en el ser humano:** Ética en la empresa
- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana
- **La determinación por automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos

Impacto en la TI

- RR. HH. se asociará con TI para estructurar la orquestación de recursos de IA utilizando modelos de comportamiento basados en datos e información recopilada a partir de la voz del empleado.
- El departamento de TI tendrá que volver a capacitarse para dar soporte analítica super predictiva de la IA, al tiempo que aprende a interpretar lo que le piden los departamentos de RR. HH. y otras partes interesadas vinculadas a operaciones.
- Los departamentos de TI se enfrentarán al reto de gestionar el escrutinio del gasto digital frente a las solicitudes de datos y activos que les imponen las partes interesadas ajenas a TI, incluidas las de RR. HH.

Impacto en la empresa

- La personalización de los recursos mediante IA adaptará mejor a los empleados a la situación cambiante de la empresa, reduciendo los riesgos de desvinculación y deserción, y alinearé el crecimiento profesional a las necesidades tanto constantes como emergentes de los empleadores.
- La orquestación del conocimiento mediante IA ayudará a los empleados a atender mejor y con mayor capacidad de respuesta las solicitudes de los clientes, con mayor precisión, puntualidad y capacidad.
- El auge de los modelos de "acceso desde cualquier lugar" se concentrará más en la necesidad de los empleados de información y recursos de los en el flujo de trabajo, fomentando un desarrollo de los empleados más independiente en el contexto de los OKR y desafiando las rígidas estructuras de permisos.

Orientación

- Considere dónde se encuentran los recursos de conocimiento dentro de la organización, los sistemas que los albergan y cómo se ve el estado actual de los permisos de acceso definidos por datos. Elabore un estado futuro alrededor de la orquestación impulsada por IA desde cualquier fuente fundamental, con permisos articulados en torno al registro de empleados y no a las condiciones del activo al que se accede.
- Elija un socio proveedor de gestión recursos y conocimiento que pueda consolidar los marcadores de puntos de acceso a los recursos y/o los propios recursos para consolidar las unidades de acceso detrás de un proveedor de asistencia digital.
- Conforme una asociación interna con TI para negociar la eliminación de los silos de acceso entre las partes interesadas, tanto de RR. HH. como de otras áreas. Confíe en los líderes de TI para diseñar, explicar y justificar el diseño de la orquestación interfuncional para desarrollar una aceptación interna de la

gestión de recursos que no dependa de permisos gestionados por los centros de excelencia centrados humanos(COE).

Predicción 2: Para 2026, el 40 % del G2000 utilizará herramientas proporcionadas por proveedores de aplicaciones empresariales para crear sus propias capacidades de GenAI altamente personalizadas basadas en sus datos para maximizar el valor e impulsar los KPI

Durante la fase actual de la "carrera por la IA", las organizaciones con aplicaciones empresariales basadas en la nube están adoptando funcionalidades basadas en IA a medida que se hacen disponibles durante las actualizaciones trimestrales o semestrales. De los 2875 encuestados en la encuesta de IDC *SaaS Path* 2024, el 40,6 % afirmó que ya están utilizando GenAI en sus aplicaciones. Y si un proveedor no cuenta con GenAI, el 25,4 % de las organizaciones tienen previsto sustituir sus aplicaciones actuales. Estas funciones basadas en IA suponen victorias rápidas para los clientes, al aumentar la productividad de los flujos de trabajo centrados en aplicaciones. Sin embargo, a medida que las organizaciones se muevan a la siguiente fase de "pivotar hacia la IA" la necesidad de capacidades de IA más avanzadas y personalizadas, así como de aplicaciones centradas en IA evolucionará.

IDC considera que los proveedores de aplicaciones empresariales están suministrando herramientas de plataforma de IA para satisfacer algunas de las necesidades de casos de uso de IA específicos de la industria o la organización. Especialmente en los casos de uso que se basan más que nada en datos de aplicaciones desarrollar este tipo de funcionalidad mediante herramientas de plataforma de los proveedores de aplicaciones se está volviendo muy atractivo para muchos clientes de aplicaciones de nivel empresarial. Estas herramientas de plataforma integradas en la aplicación pueden permitir a los clientes aprovechar los modelos de autenticación, control de acceso, gestión de datos y lenguaje de la aplicación. Esto puede acelerar el desarrollo de nuevas funcionalidades y reducir la complejidad del desarrollo.

Impulsores asociados

- **La determinación por de automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Flujo normativo:** navegando los desafíos de cumplimiento en un escenario de de políticas cambiantes
- **Batallando contra la deuda técnica:** Superando los obstáculos a la modernización de TI

Impacto en la TI

- Los equipos de desarrollo detrás de estas nuevas aplicaciones de IA personalizadas se beneficiarán de tiempos de comercialización más rápidos y de arquitecturas de aplicación simplificadas, ya que algunos datos y funcionalidades se "heredan" de la aplicación empresarial.
- Para aprovechar estas herramientas de aplicación al momento de crear nuevas aplicaciones de IA avanzadas, las funciones de TI deben adquirir competencias en las herramientas de la plataforma de IA suministradas por el proveedor de la aplicación.
- El departamento de TI podría enfrentarse a costos adicionales de licenciamiento, ya que la aplicación de IA accede a los datos que se encuentran en la aplicación empresarial. Lo más probable es que haya costos de licencia relacionados con la aplicación que utiliza la herramienta de desarrollo de IA.

Impacto en la empresa

- Es probable que las aplicaciones de IA avanzadas y personalizadas traigan un impacto mucho mayor para el negocio que el de las funciones de IA integradas en las aplicaciones empresariales. Generalmente las aplicaciones empresariales cubren casos de uso horizontales de IA que son ampliamente aplicables, mientras que las aplicaciones de IA creadas a medida pueden habilitar nuevos productos, servicios o modelos de negocio y son una fuente potencial de ventaja competitiva.
- Las organizaciones que buscan incorporar datos de aplicaciones empresariales en aplicaciones de IA nuevas y personalizadas pueden – al utilizar las herramientas que vienen con la plataforma para el desarrollo de IA - y reducir el tiempo de comercialización y simplificar el desarrollo en comparación con las plataformas de IA de uso general.
- Una consecuencia del uso de herramientas de plataforma para extender las aplicaciones empresariales a soluciones de IA personalizadas es que la organización se compromete aún más con el proveedor de estas aplicaciones y herramientas. Esta estrategia sólo es aconsejable para las plataformas de aplicaciones "GoTo" de una organización.

Orientación

- Elija una aplicación empresarial con una sólida hoja de ruta de ampliación de la IA. Como parte de la selección de aplicaciones empresariales, del set de herramientas de la plataforma de cada aplicación es un criterio de selección importante. Es poco probable que parte del set de herramienta, especialmente en materia de IA, esté disponible hoy en día, pero los compradores deben tener

en cuenta las hojas de ruta de las plataformas de IA de cada proveedor de aplicaciones.

- Evalúe cuidadosamente cada caso de uso de IA avanzada para elegir el entorno de desarrollo más adecuado. Las herramientas centradas en aplicaciones podrían ser la mejor opción cuando la aplicación de IA depende en gran medida de los datos y/o flujos de trabajo en la aplicación empaquetada. Para las aplicaciones de IA poco conectadas, es más probable que los desarrolladores utilicen herramientas de desarrollo de IA de uso más general.
- Garantice una calidad de datos impecable en sus aplicaciones empresariales. Después de todo, esto no sólo ayudará a los usuarios de la aplicación empresarial y a la elaboración de informes con datos fiables, sino que también proporcionará una base de datos sólida para futuras aplicaciones de IA adyacentes y personalizadas que residan fuera de la aplicación.

Predicción 3: A mediados de 2026, el 60 % del G2000 tendrá nuevos KPI para alinear los procesos basados en IA y los flujos de trabajo de los empleados, impulsando una mejora del 45 % en la eficiencia operativa general y la productividad de los empleados.

Los indicadores clave de desempeño son esenciales para medir el éxito de las iniciativas, los objetivos y el rendimiento en general. Los KPI son valiosos porque pueden utilizarse a nivel individual, del equipo y de la organización, y proporcionan evidencia sólida que puede ayudar a fundamentar futuras decisiones. Normalmente, las organizaciones utilizan los KPI para analizar su productividad, eficiencia y desempeño general en todas las funciones y al interior de cada una de ellas. El enfoque en los KPI permite a la organización examinar los procesos empresariales para obtener mejores resultados, haciendo hincapié en agregar automatización, cambiar los métodos de trabajo o buscar nuevas vías para reducir el tiempo necesario para la toma de decisiones.

Al implementar IA, las organizaciones descubren que si observan primero los KPI actuales y capturan esa métrica como referencia, pueden sentar las bases para ver cómo se produce el cambio. Y luego, a medida que se produce el cambio en los flujos de trabajo de los empleados con los procesos empresariales basados en IA, captan el cambio de las nuevas iniciativas y se descubren nuevos éxitos. A medida que el proceso o flujo de trabajo digital basado en IA se acopla al flujo de trabajo del empleado, éste ganará precisión en las decisiones y confianza en la información aportada por el compañero de trabajo digital. Esto se convierte entonces en el nuevo método de trabajo, con una mejora en la velocidad de decisión (productividad/eficiencia) gracias al uso de IA en el flujo de trabajo del empleado.

A medida que se va ganando confianza con los procesos basados en IA, muchos procesos "anteriores a la IA" se volverán más autónomos, lo que significa que pasarán a formar parte del tejido tecnológico y se convertirán en un estándar con el que el empleado podrá contar para completar, añadir información o aportar más conocimiento a su flujo de trabajo. Este cambio significa que los flujos de trabajo anteriores, menos automatizados, son ahora más rápidos, están integrados en el flujo de trabajo del siguiente nivel y permiten al empleado tomar una decisión mucho más rápido. La IA se convierte en la ruta hacia KPIs mejorados para las organizaciones. Al aprovechar las aplicaciones con IA integrada en el flujo de trabajo de los empleados, las organizaciones obtienen acceso más rápido a la innovación de la IA (efecto multiplicador 2x). Y activando las funciones de IA en una solución ya existente, la organización puede acortar significativamente el tiempo de impacto de la IA (efecto multiplicador 3x), aportando aún más mejoras.

Impulsores asociados

- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.
- **La determinación porde automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

Impacto en la TI

- Los flujos de trabajo basados en IA pueden cambiar rápidamente el uso de las aplicaciones empresariales actuales, por lo que "activar la IA en el flujo de trabajo" es esencial para que la empresa obtenga beneficios.
- Los indicadores clave de rendimiento - KPI originales deben medirse y grabarse en piedra, para poder calcular los beneficios a medida que se producen y trasladarlos a la organización.
- Asegúrese de que la empresa entiende las implicaciones previstas del flujo de trabajo de IA y que puede ver una diferencia con el empleado involucrado y, a continuación, si/cuando el proceso se vuelve autónomo. El valor de los KPI puede ser muy distinto antes de la IA, con IA colaborativa (trabajador digital y empleado) y autónoma.

Impacto en la empresa

- El empleado no siempre entiende el proceso basado en IA y cómo se diferencia de los procesos anteriores. La educación y el entrenamiento son fundamentales para el empleado.
- Los procesos basados en IA pueden mejorar los indicadores clave de rendimiento – KPI mediante la automatización de aspectos adicionales de los

procesos empresariales, lo que aporta nuevos métodos de trabajo y abre oportunidades para repensar los flujos de trabajo.

- La IA dentro de los flujos de trabajo de los empleados aporta un punto de mejora de los KPI. A medida que el empleado adquiere confianza, puede automatizar más, convirtiendo algunos flujos de trabajo en una parte natural del flujo de trabajo del siguiente nivel. Esto puede ayudar al empleado a moverse más rápido a través de los flujos de trabajo transaccionales y tradicionales, y darle más tiempo para gestionar las relaciones con las partes interesadas, los proveedores y los clientes.

Orientación

- Capacite y eduque a los empleados sobre cómo funciona el proceso basado en IA y el papel que juegan a medida que la IA se convierte en parte de su nuevo flujo de trabajo.
- Registre los KPI actuales del proceso de negocio previo a la infusión de IA antes de utilizar el basado en IA. Luego registre los KPI del proceso basado en IA con el empleado involucrado, y después regístre cuando se convierte en autónomo (si esto sucede).
- Piense en los beneficios y los cambios. El aumento en la eficiencia y la productividad será significativo, pero recuerde que el empleado tiene muchos otros flujos de trabajo sin IA, no en una aplicación empresarial, y ahora tendrá tiempo para completar estas tareas.
- Fíjese en los flujos de trabajo que tienen más aplicaciones manuales o múltiples que dependen del empleado para su gestión. Aplique procesos basados en IA a estos procesos para obtener más mejoras en los KPI.

Predicción 4: Para fines de 2026, el 65 % de las organizaciones aprovechará la IA para aportar valor inmediato a los empleados y al negocio con asistentes, asesores y agentes tecnológicos impulsados por IA, que permitan mejorar las decisiones.

Decisiones mejoradas

Desde finales de 2022, el constante redoble de tambores que anuncia la adopción generalizada de la tecnología impulsada por IA viene resonando en la mente de quienes están sintonizados con las últimas tendencias en optimización empresarial. La próxima fase de la IA empresarial viene en forma de asistentes, asesores y agentes que están revolucionando la eficiencia organizativa en diversas industrias. Estas tecnologías avanzadas de IA fusionan la IA predictiva y generativa con el aprendizaje automático tradicional, lo que crea un compuesto con funcionalidades preparadas para agilizar las operaciones y mejorar la capacidad de toma de decisiones. Estos agentes

son expertos en automatizar tareas rutinarias y acumular grandes cantidades de datos para realizar análisis esclarecedores y procesables con la rapidez suficiente para que las acciones puedan captar el impulso de los datos a escala con precisión. Mas allá de esto, pueden crear su propia lógica de flujo de trabajo, refinar ese conjunto de reglas basándose en resultados de datos y desempeño, y aproximarse a un nivel de "pensamiento" que produzca una aproximación convincente del pensamiento humano, siendo esto último el elemento verdaderamente revolucionario de esta nueva ola de IA.

Los agentes de IA utilizan algoritmos complejos para simular un alto nivel de función cognitiva, similar al pensamiento racional. Esta capacidad se deriva de la habilidad de los sistemas para analizar datos históricos e interacciones en curso, predecir resultados y generar respuestas o acciones contextualmente apropiadas y estratégicamente sólidas. El proceso de "pensamiento" en estos sistemas de IA es el resultado de técnicas de aprendizaje profundo, donde las redes neuronales imitan la estructura neuronal del cerebro humano, permitiendo que la IA aprenda de patrones y mejore con el tiempo sin programación explícita para cada tarea específica. Este nivel de automatización y toma de decisiones es revolucionario porque reduce significativamente la latencia entre la adquisición de datos y la acción, permitiendo a las empresas responder a la dinámica del mercado de forma instantánea y con un alto grado de precisión. Por ejemplo, un agente impulsado por IA en un escenario de atención al cliente puede predecir los problemas del cliente basándose en el historial de interacciones, sugerir soluciones e incluso resolver casos complejos que normalmente requerirían intervención humana. Esto no sólo acelera los tiempos de respuesta, sino que también mejora la satisfacción del cliente al ofrecerle soluciones inteligentes personalizadas.

La capacidad de estos sistemas para auto-refinar sus algoritmos mediante el aprendizaje y la adaptación continuos representa un gran avance de la inteligencia artificial. A medida que estos sistemas encuentran nuevos datos o resultados, ajustan sus modelos operativos, lo que mejora su eficiencia y eficacia con el paso del tiempo. Esta capacidad de adaptación imita los procesos humanos de aprendizaje y toma de decisiones, marcando un hito importante en el desarrollo de la IA. Los desafíos de ingeniería para lograrlo incluyen garantizar que los sistemas de IA sean escalables, seguros y capaces de manejar conjuntos de datos diversos y complejos sin comprometer la integridad operacional o el rendimiento.

Esta integración profunda de la IA en los procesos empresariales anuncia una nueva era de optimización empresarial, en que la línea entre las capacidades humanas y las de las máquinas será cada vez más difusa, ampliando los límites de lo posible en eficiencia e innovación empresarial.

Impulsores asociados

- **La determinación por de automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.
- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

Impacto en la TI

- El despliegue de asistentes tecnológicos basados en IA requerirá plataformas de integración más sofisticadas, que puedan conectar a la perfección sistemas y fuentes de datos dispares en toda la organización. Esto impulsará la necesidad de soluciones de middleware y API más robustas para garantizar que estas herramientas de IA puedan acceder a los datos necesarios para funcionar con eficacia.
- Dado que los agentes de IA dependen en gran medida de grandes conjuntos de datos para hacer predicciones y automatizar tareas, se producirá un aumento sustancial en la demanda de infraestructura avanzada de análisis de datos. Los departamentos de TI tendrán que actualizar sus capacidades de almacenamiento, procesamiento y análisis de datos para gestionar el gran volumen y velocidad de los datos generados por los sistemas de IA.
- Con los agentes de IA accediendo y generando datos empresariales críticos, será primordial mejorar las medidas de ciberseguridad. Los departamentos de TI tendrán que implantar protocolos y herramientas de seguridad más avanzados para protegerse de las filtraciones de datos y garantizar su integridad a medida que los sistemas de IA se integren más profundamente en los procesos empresariales.

Impacto en la empresa

- Los asistentes y agentes impulsados por IA mejorarán significativamente la eficiencia operativa al automatizar tareas rutinarias como el agendamiento, la atención al cliente y la introducción de datos. Esto permitirá a los empleados humanos centrarse en tareas de mayor valor que requieren pensamiento creativo y resolución de problemas, mejorando la productividad general.
- El uso de IA para gestionar y mejorar las interacciones con los clientes transformará la experiencia del cliente. Las empresas podrán ofrecer un servicio más personalizado y con mayor capacidad de respuesta a una escala nunca antes alcanzada, lo que redundará en una mayor satisfacción y fidelidad de los clientes, con una salvedad. (La salvedad es que, si el cliente prefiere una interacción humana auténtica, debe tener acceso a esa experiencia como parte de un buen diseño de CX).

- Los asesores y agentes tecnológicos basados en IA permiten a las empresas reducir el tiempo de comercialización de nuevos productos y servicios al simplificar el proceso de innovación. Estos sistemas de IA pueden rápidamente crear prototipos, probar y perfeccionar nuevas ideas basándose en continuos bucles de retroalimentación con datos de mercado, comportamiento del cliente y análisis de rendimiento.

Orientación

- Realice una auditoría exhaustiva de su infraestructura de TI actual y evalúe las competencias de su fuerza de trabajo para detectar brechas. Este paso garantiza que usted esté bien preparado para aprovechar las tecnologías de IA de forma eficaz, determinando las actualizaciones necesarias y la formación o ampliación de la fuerza de trabajo.
- Cree un plan detallado para implementar soluciones basadas en IA, empezando por proyectos piloto en departamentos clave. Utilice estos proyectos iniciales para medir el impacto de las herramientas de IA en los procesos empresariales y la productividad de los trabajadores, lo que aportará información sobre ajustes y escalabilidad para una implantación más amplia.
- Aplique políticas sólidas de gobernanza y ética de los datos para gestionar responsablemente el uso de la IA. Garantizar la privacidad, la seguridad y la aplicación ética de la IA protege a su organización desde el punto de vista legal y de reputación, al tiempo que fomenta la confianza entre las partes interesadas en que las herramientas de IA se utilizan con integridad.

Predicción 5: Para 2027, el 75 % de las empresas mundiales habrá iniciado el proceso de desacoplar incrementalmente las aplicaciones empresariales monolíticas mediante el "patrón estrangulador" para continuar preparando su organización para el futuro.

La evolución del panorama informático, caracterizado por rápidos avances tecnológicos y una carga normativa cada vez mayor, está obligando a las empresas a reconsiderar sus aplicaciones empresariales heredadas. A medida que estos sistemas se vuelven más engorrosos y menos alineados con las exigencias modernas, las organizaciones recurren al "patrón estrangulador" para modernizar su infraestructura. Este enfoque (que toma su nombre de un tipo de higuera parásita que envuelve y sustituye gradualmente a su árbol huésped), actualiza estratégicamente los sistemas heredados construyendo nuevas funcionalidades a su alrededor hasta que los antiguos sistemas acaban siendo retirados de servicio. La nueva era de la IA requiere llevar este paradigma de diseño de arquitectura a un nivel completamente nuevo, debido a la intensa presión competitiva para integrar capacidades avanzadas de IA y aprendizaje

automático en toda la empresa, que eleven los procesos de toma de decisiones, automaticen las tareas rutinarias y optimicen las operaciones.

Uno de los principales motores de este cambio es la necesidad imperiosa de abordar la deuda técnica, es decir, el código y la arquitectura obsoletos o ineficaces que dificultan la agilidad operativa y la innovación. A menudo, los sistemas heredados acumulan deuda técnica debido a su uso prolongado y a la mezcla de actualizaciones que no cumplen los estándares tecnológicos actuales. Al adoptar el patrón estrangulador, las empresas pueden sustituir estratégicamente esos componentes obsoletos por soluciones de vanguardia, incluyendo tecnologías basadas en IA. Esta transformación impulsa activamente la eficiencia y posiciona a las organizaciones para sobresalir en un mercado competitivo impulsado por datos.

La dinámica en evolución que existe entre las empresas tecnológicas y los organismos reguladores se asemeja a un juego acelerado del gato y el ratón, en el que las empresas se adaptan constantemente a los últimos mandatos de cumplimiento. Este entorno exige que las organizaciones sean extremadamente ágiles, todo un desafío dada la rigidez de las arquitecturas monolíticas. Las organizaciones mejor posicionadas son las que adoptan el desacoplamiento gradual de los monolitos en favor de tecnologías modulares, ensamblables, centradas en API y nativas de la nube, que puedan asimilar rápidamente nuevas innovaciones como la IA. Este cambio estratégico, mejorado por la integración avanzada de la IA, facilita transiciones más fluidas y costo-eficientes. Al adoptar estas tecnologías, las organizaciones pueden ajustarse rápidamente a las nuevas regulaciones, ya que los sistemas basados en IA pueden identificar preventivamente las necesidades de cumplimiento y automatizar los ajustes necesarios sin intervención humana. Esto no sólo garantiza cumplimiento constante de forma más eficiente, sino que también permite a las empresas adaptarse rápidamente a futuros cambios legislativos. Este enfoque proactivo sitúa a los pioneros como líderes, alejándose de los sistemas anticuados y acercándose a las arquitecturas robustas y escalables del mañana.

Impulsores asociados

- **Batallando contra la deuda técnica:** Superando los obstáculos a la modernización de TI
- **La determinación porde automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Flujo normativo:** navegando los desafíos de cumplimiento en un escenario de de políticas cambiantes

Impacto en la TI

- Los departamentos de TI pueden integrar más rápidamente nuevas tecnologías y servicios en sus operaciones, permitiendo una adopción más rápida de avances como la IA y el aprendizaje automático.

- Los sistemas modulares permiten al departamento de TI escalar las soluciones de forma más eficiente y adaptar los servicios a las necesidades específicas de la empresa sin trastornar las operaciones existentes.
- Las capacidades avanzadas de IA integradas en arquitecturas modernas pueden automatizar la detección e implementación de requisitos de cumplimiento, reduciendo la carga para el personal de TI y minimizando el error humano.

Impacto en la empresa

- Las empresas que adoptan arquitecturas modulares que dan prioridad a las API pueden cumplir más fácilmente con las regulaciones en evolución, reduciendo el riesgo de sanciones y mejorando su reputación en materia de custodia de datos.
- Las organizaciones que pasan de los sistemas monolíticos a los ensamblables pueden responder de forma más dinámica a los cambios del mercado y las demandas de los consumidores, mejorando su ventaja competitiva y su capacidad de respuesta al mercado.
- Al facilitar actualizaciones incrementales en lugar de revisiones completas, las empresas pueden gestionar los costos de forma más efectiva, asignando recursos a la innovación en lugar de corregir sistemas obsoletos.

Orientación

- Evalúe y planifique cambios de arquitectura y prepárese para rápidos cambios de rumbo. Comience por evaluar su infraestructura de TI actual para identificar las áreas en las que los sistemas monolíticos pueden sustituirse gradualmente por soluciones modulares que den prioridad a las API. Desarrolle una hoja de ruta estratégica para esta transición, dando prioridad a las áreas que mejorarán más directamente la agilidad y las capacidades de cumplimiento.
- Invierta en habilidades y en alianzas que cubran el ecosistema completo de socios. Asegúrese de que su equipo cuente con las habilidades necesarias para gestionar y maximizar los beneficios de una arquitectura ensamblable y nativa de la nube. Considere la posibilidad de formar alianzas estratégicas con proveedores de tecnología especializados en IA avanzada y sistemas modulares para aprovechar su experiencia y acelerar su transformación.
- Implemente monitoreo continuo del cumplimiento. Utilice herramientas basadas en IA para supervisar continuamente los cambios regulatorios y ajustar automáticamente sus sistemas para que sigan cumpliendo la normativa. Este enfoque proactivo no sólo minimiza el riesgo de incumplimiento, sino que también incorpora una cultura de cumplimiento en todas las implementaciones y actualizaciones tecnológicas.

Predicción 6: A mediados de 2027, el 55 % de las organizaciones globales utilizará sus sistemas ERP como centro principal de los esfuerzos relacionados con ESG para incorporar y medir con mayor eficacia prácticas sostenibles a lo largo de todas sus operaciones.

A medida que las normativas vinculadas a aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) se aprueban con mayor frecuencia y rigor, y el escrutinio de inversores, empleados y clientes eleva el tema a un nivel sin precedentes. Las organizaciones nunca se han enfrentado a tanta presión para ser ambiental y socialmente responsables. Sin embargo, mientras que en años anteriores ESG a menudo se consideraba un tema independiente dentro de muchas organizaciones, existe una tendencia creciente a adoptar un enfoque menos agresivo y de orientación explícita de las iniciativas de sostenibilidad. En su lugar, las organizaciones están explorando cada vez más la forma de entrelazar los criterios de ESG en todas sus operaciones. Esto garantiza que las actividades vinculadas a ESG estén intrínsecamente vinculadas a un éxito operativo más amplio, impulsando la sostenibilidad financiera y ambiental de la organización a largo plazo y garantizando que este enfoque más holístico de ESG se integre en todas sus operaciones.

Aunque en los últimos años se ha visto un auge de aplicaciones especializadas, a menudo centradas en un aspecto del panorama más amplio de ESG, las organizaciones tienen dificultades para construir una imagen más amplia, bien sea por falta de visibilidad, conectividad o coherencia. Adicionalmente, muchas organizaciones son reacias a invertir en una serie de aplicaciones centradas exclusivamente en abordar elementos relacionados con ESG en un momento en el que están tratando de consolidar una cartera más amplia de aplicaciones empresariales.

El sistema ERP está en el corazón de las operaciones de la mayoría de las organizaciones, con tantos proveedores de ERP explorando nuevos módulos y conexiones relacionados con ESG, está perfectamente situado para tomar un papel mucho más importante en el espacio del ERP. Como resultado, las organizaciones se apoyarán cada vez más en sus sistemas ERP para que sean los centros primarios de sus actividades relacionadas con ESG mientras se esfuerzan por superar los desafíos de recopilar y analizar datos a lo largo de toda su cadena de suministro. Esto no sólo facilitará un mejor seguimiento de todos los datos pertinentes (como los de huella de carbono), sino que también permitirá una medición más precisa, granular y oportuna de las prácticas sostenibles al interior de la organización. Ya sea que se trate de contabilidad ecológica o de programas para proveedores, los sistemas ERP seguirán aumentando el valor de ESG para las organizaciones. Y el ERP desempeñará un papel

clave para ayudar a las organizaciones en su transición hacia un enfoque vinculado a ESG, con prácticas integradas a lo largo de todas las operaciones.

Impulsores asociados

- **Asegurando la eficacia futura frente a los riesgos medioambientales:** Operacionalización de ESG y gestión de riesgos
- **Tecnología responsable y centrada en el ser humano:** Ética en la empresa
- **Flujo normativo:** navegando los desafíos de cumplimiento en un escenario de políticas cambiantes

Impacto en la TI

- El creciente énfasis en el entramado de actividades de ESG a lo largo de toda la organización requerirá una sólida recopilación y análisis de datos que abarque no sólo todas las operaciones internas, sino que se extienda hasta los extremos de la cadena de valor.
- La colaboración transparente y generalizada en toda la cadena de valor es esencial para garantizar que el sistema ERP de una organización tenga plena visibilidad de las actividades y operaciones desde el primer proveedor hasta los clientes finales, y potencialmente también en el ámbito del posconsumo.
- Las aplicaciones a lo largo de toda la organización, desde ERP y finanzas hasta CRM y HCM, deben estar interconectadas e integradas entre sí y alineadas en una única verdad de datos, de forma que se faciliten nuevos niveles de apertura y mayores niveles de granularidad para garantizar que las organizaciones puedan cumplir no sólo sus obligaciones normativas, sino también las éticas.

Impacto en la empresa

- Las organizaciones deben integrar no sólo los objetivos relacionados con ESG sino también una mentalidad de sostenibilidad más amplia en todas sus operaciones. Todo el mundo debe ser consciente de estos objetivos y estar totalmente de acuerdo con estas ambiciones, adoptando una mentalidad más sostenible para garantizar que la organización se mueve en un solo bloque para cumplir sus objetivos relacionados con ESG.
- La transición a un enfoque más abierto, colaborativo y sostenible del negocio es clave. Esto no sólo facilitará una transición de ESG sin fricciones con los proveedores, sino que también garantizará que los empleados individualmente consideren todas las ramificaciones de sus decisiones, incluido el impacto en la sostenibilidad.
- Adoptar temas de ESG requerirá un replanteamiento de cómo operan las diferentes funciones, y cada una de ellas tendrá que adoptar una perspectiva más holística que incorpore y tenga en cuenta las actividades de toda la

organización en su conjunto, en lugar de una mentalidad que dé prioridad a las funciones primero. Proporcionar visualizaciones y perspectivas en tiempo real basadas en datos de ESG que abarquen todas las operaciones de una organización es clave.

Orientación

- Proporcione a sus empleados las herramientas adecuadas que les permitan recopilar y analizar datos sólidos en todos los flujos de trabajo pertinentes, en lugar de basarse en estimaciones y conjeturas.
- Garantice que la sostenibilidad no sea un tema aislado, sino que se integre en todos los aspectos de la toma de decisiones de la empresa.
- Adoptar las herramientas y tecnologías adecuadas puede desempeñar un papel clave en la automatización de la recopilación y el análisis de datos relacionados con ESG no sólo beneficia a la presentación de informes, sino que ayuda a establecer y alcanzar los objetivos adecuados en torno a ESG.

Predicción 7: Impulsado por IA y agentes autónomos, en 2027 el 40 % del G2000 utilizará sus sistemas ERP como motores de valor, transformando el apoyo a la toma de decisiones en información contextual.

En su afán por modernizar sus sistemas ERP, las organizaciones buscan soluciones conectadas más inteligentes que no sólo faciliten a los usuarios desempeñar tareas, sino que los ayuden activamente. En muchos casos, esto se manifiesta en una combinación de tecnologías como la IA y los agentes autónomos, que se integran en el sistema ERP y otras aplicaciones a lo largo de todas las funciones de la organización.

Aunque las organizaciones confiarán cada vez más en estos agentes para desempeñar tareas, a menudo sencillas, dentro del sistema, también quieren obtener beneficios tangibles desde la perspectiva del usuario. Y, con muchas organizaciones transicionando cada vez más a una toma de decisiones basada en datos y mas informada, también recurren a estos agentes para que les ayuden a conseguirlo al proporcionar información contextual a los usuarios finales.

Esta función, no sólo de realizar tareas en el sistema sino también de permitir a los usuarios tomar decisiones mejores y más informadas, será una parte esencial de las operaciones de una organización moderna. Ser capaz de recopilar, analizar y proporcionar datos e información de todas las operaciones y aplicaciones de la organización, y potencialmente también de fuentes externas, es clave para ayudar al usuario a maximizar su potencial tanto dentro de la aplicación como en el negocio en general. Estos agentes inteligentes y autónomos también desempeñarán un papel crucial a la hora de ayudar a resolver problemas y cortes en los flujos de datos y

procesos dentro de la organización Al identificar los problemas, señalándolos de forma accesible y proporcionando orientación sobre cómo los usuarios pueden solucionarlos por sí mismos sin necesidad de apoyo adicional del departamento de TI u otras funciones por ejemplo.

Impulsores asociados

- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.
- **La determinación por de automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

Impacto en la TI

- Aunque el debate entre construir o comprar puede resultar interesante, las organizaciones deberían tratar de utilizar IA integrada y agentes autónomos (posiblemente con algunas personalizaciones esenciales) para acelerar la adopción de estas herramientas.
- Se necesitarán experiencia y habilidades internas para garantizar que esas herramientas se adapten a su finalidad y que los usuarios puedan aprovechar al máximo su potencial.
- Los sistemas ERP deben ser completamente modernizados e integrados para garantizar que la IA y los agentes autónomos puedan desarrollar todo su potencial.

Impacto en la empresa

- Si bien la IA y las herramientas autónomas suelen ser accesibles y fáciles de usar, las organizaciones deben tener en cuenta cuales funciones empresariales y grupos de usuarios se beneficiarían de una formación adicional para ayudarles a sacar el mayor partido de estas herramientas y de toda su funcionalidad.
- Las organizaciones deben establecer KPIs relevantes y robustos, y supervisar activamente la eficacia de sus nuevos agentes de IA y autónomos para mejorar la toma de decisiones y el desempeño empresarial.
- Con la IA y los agentes autónomos acelerando la toma de decisiones y rectificando los problemas que consumen tiempo, las organizaciones deberían identificar dónde pueden dedicarse los empleados a tareas que aporten más valor y explorar oportunidades para trasladar a los empleados hacia funciones que aporten más valor.

Orientación

- Asegúrese de que el sistema ERP esté preparado para incorporar IA y un agente autónomo.
- Recuerde que la IA y la automatización son facilitadores. Revise periódicamente cómo se están utilizando la IA y los agentes autónomos para identificar dónde los usuarios podrían beneficiarse con entrenamiento adicional, y las herramientas pueden ajustarse y actualizarse para mejorar su utilidad.
- La IA y las herramientas autónomas pueden utilizarse para tomar decisiones muy importantes. Es esencial disponer de mecanismos de control eficientes y transparencia para ayudar a los usuarios a comprender mejor la información y la orientación que se les brinda.

Predicción 8: Para 2028, el 70 % de las organizaciones en todo el mundo adoptará el intercambio unificado de facturas electrónicas y el cumplimiento como servicio debido a las nuevas exigencias de facturación electrónica y a los avances tecnológicos.

El panorama de las leyes de cumplimiento está evolucionando rápidamente en todo el mundo, generando desafíos importantes para las empresas globales. En Estados Unidos, las normativas específicas de estados y ciudades como Wayfair cambian constantemente, mientras que a nivel internacional se están implementando iniciativas como “Making Tax Digital” (MTD) del Reino Unido y “Standard Audit File for Tax” (SAF-T) de la UE, con variaciones entre países incluyendo Italia, Noruega, Alemania, Bélgica y Hungría. Adicionalmente, las leyes para facilitar mercados están añadiendo complejidad al exigir a las plataformas digitales que recauden y remitan el impuesto sobre las ventas, una tendencia que se espera que crezca a medida que aumenten las compras en línea.

La proliferación de regulaciones fiscales complica las ventas globales, lo que lleva a las organizaciones a buscar soluciones tecnológicas para sortear esos retos. El auge de la economía digital ha exacerbado la dificultad de gestionar los impuestos a las ventas y el uso, ya que cada lugar de venta puede tener requisitos de reporte fiscal únicos. Una tendencia notable es la creciente obligatoriedad en muchos países de facturación digital (factura electrónica), que se está convirtiendo en una práctica habitual.

Los protocolos del impuesto sobre el impuesto al valor agregado (IVA) están fusionando el cumplimiento y la gestión de facturas en un proceso unificado, y ya son más de 160 países los que han adoptado protocolos sobre el IVA y el impuesto sobre bienes y servicios GST. Esto significa que cualquier empresa que opere a escala

mundial debe utilizar estos sistemas de facturación electrónica. El futuro de la facturación electrónica está destinado a ver una mayor adopción, normalización y automatización.

A medida que las transacciones comerciales se hacen más digitales, las autoridades fiscales adoptan sistemas más eficientes y transparentes. El futuro del cumplimiento de las obligaciones fiscales se caracterizará en gran medida por la facturación electrónica y otras innovaciones digitales, que revolucionarán el modo en que las empresas y los particulares cumplen la normativa fiscal y fomentarán la facturación electrónica.

Impulsores asociados

- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA
- **La determinación por automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Flujo normativo:** Navegando los desafíos decumplimiento en un escenario de políticas cambiantes

Impacto en la TI

- Los equipos de TI deben asegurar que los sistemas existentes puedan integrarse con plataformas de facturación electrónica. A menudo es necesario actualizar o modificar el software existente para adaptarlo a las nuevas normas y protocolos.
- Los mandatos de facturación electrónica exige informes de datos en tiempo real o casi real. Los equipos de TI deben garantizar que los datos sean capturados, almacenados y transmitidos a las autoridades fiscales con precisión y sin errores.
- Garantizar el cumplimiento de las distintas normativas regionales puede resultar complejo. Los equipos de TI deben aplicar medidas de seguridad robustas para proteger los datos financieros sensibles y garantizar que los sistemas cumplen con todos los requisitos regulatorios.

Impacto en la empresa

- Los usuarios de las líneas de negocio deben asegurarse de que todas las facturas cumplen la nueva normativa. Esto significa que deben estar familiarizados con los requisitos y asegurarse de que todos los datos sean precisos y se presenten a tiempo.
- Los usuarios necesitarán formación para comprender y utilizar eficazmente los nuevos sistemas de facturación electrónica. Al principio, esto puede llevar mucho tiempo, pero a la larga facilitará las operaciones.
- Los mandatos de facturación electrónica a menudo exigen informar a las autoridades fiscales en tiempo real o casi real. Esto significa que los usuarios

deben ser diligentes en la introducción y gestión de sus datos para evitar retrasos o sanciones.

Orientación

- Invierta en avances tecnológicos para gestionar las complejidades de la normativa fiscal global, incluida la facturación digital y el cumplimiento de los protocolos del IVA y del impuesto sobre bienes y servicios.
- Aproveche tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la facturación de máquina a máquina para automatizar los procesos manuales y mejorar la eficiencia.
- Considere los beneficios de sostenibilidad de la facturación electrónica como parte de las iniciativas ESG y explore las oportunidades de expansión del mercado global en el sector de la facturación electrónica.

Predicción 9: Aprovechando la GenAI, en 2028 el 45% del G2000 consolidará las líneas de negocio en menos funciones, optimizando sus procesos, datos y recursos para construir una nueva empresa experta en esos recursos.

Al integrar la IA generativa en la automatización empresarial, las empresas pueden reducir significativamente los costos operativos, mejorar la productividad, acelerar la innovación y entregar experiencias superiores a los clientes. Esta automatización impulsada por IA fomenta una mayor flexibilidad, capacidad de respuesta y creatividad, esenciales para prosperar en el dinámico entorno digital actual. Los usuarios empresariales, sobre todo en los sectores de salud y ciencias de la vida, a menudo dependen de los datos o de los equipos de TI para sus análisis, lo que provoca retrasos. La IA generativa puede mitigar este problema proporcionando cuadros de mando sin código, fáciles de usar que permiten consultas conversacionales, garantizando a los usuarios el acceso inmediato a datos cruciales para la toma de decisiones informadas.

La IA generativa adaptada específicamente a los datos de las ciencias de la vida puede ser desplegada más rápidamente, en cuestión de semanas, en comparación con los meses requeridos por las soluciones de datos no específicas. Esta especificidad garantiza la entrega de respuestas relevantes, contextuales y precisas desde el primer momento, fomentando la confianza del usuario y la adopción. Para una funcionalidad óptima, la IA generativa debe conectarse a fuentes de datos internas y externas e integrarse a la perfección con sistemas empresariales existentes, como Salesforce, Veeva y Microsoft Teams.

Facilitar el acceso a los datos contextuales habilita a los usuarios empresariales para tomar decisiones basadas en datos de forma rutinaria creando además una cultura experta en datos. Esta capacidad permite verificar los datos antes de tratar con

pacientes o clientes, identificar las causas de fondo de los cambios y determinar las mejores acciones subsecuentes. De este modo mejoran los resultados y el rendimiento laboral en toda la organización.

Impulsores asociados

- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.
- **La determinación porde automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Flujo normativo:** navegando los desafíos de cumplimiento en un escenario de de políticas cambiantes

Impacto en la TI

- Implemente programas de formación para extender la alfabetización de datos a toda la organización. Equipe a los empleados con las habilidades necesarias para comprender, interpretar y comunicar los datos eficazmente.
- Asegúrese de que datos sean fácilmente accesibles para los empleados en todos los niveles. Implemente herramientas y tecnologías que faciliten el intercambio y la exploración de datos.
- Proporcione acceso a herramientas analíticas de autoservicio que permitan a los empleados explorar datos, generar información valiosa y crear visualizaciones de manera independiente.

Impacto en la empresa

- Empoderar con datos a los empleados puede aumentar su compromiso y satisfacción, ya que pueden ver el impacto directo de su trabajo en los resultados de la empresa.
- Una cultura de datos sólida ayuda a las empresas a mantenerse resilientes y adaptables ante los avances tecnológicos y los cambios del mercado.
- Una cultura de expertos en datos fomenta la innovación al permitir a los equipos identificar nuevas oportunidades y adaptarse rápidamente a la cambiante dinámica del mercado.

Orientación

- Integre IA generativa en la automatización empresarial para reducir los costos operativos, aumentar la productividad, impulsar la innovación y mejorar la experiencia del cliente.
- Implemente paneles de control fáciles de usar y sin código para que la IA generativa habilite a los usuarios empresariales, especialmente en los sectores de la salud y las ciencias de la vida, para acceder fácilmente a los datos y tomar decisiones informadas.

- Entrene la IA generativa con datos específicos de industria para garantizar un despliegue rápido y ofrecer respuestas pertinentes, contextuales y precisas, fomentando la confianza y la adopción por parte de los usuarios.
- Asegúrese de que la IA generativa pueda conectarse a fuentes de datos internas y externas e integrarse sin problemas con los sistemas empresariales existentes para facilitar la toma de decisiones rutinarias basadas en datos.

Predicción 10: Gracias a la GenAI, en 2029 el 80 % de los flujos de trabajo organizacionales actuales se automatizarán convirtiéndose en una fábrica digital optimizada, y el 50 % del G2000 adoptará una nueva estructura de recursos empresariales

La IA se está integrando rápidamente a los procesos y operaciones empresariales, transformando la manera en que trabajamos. Tras un largo periodo de experimentación, muchas organizaciones están aprovechando la IA para impulsar la eficiencia, la competitividad y la innovación. De hecho, según la encuesta de IDC *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 4*, de 2024, el 38 % de las empresas afirman que están invirtiendo significativamente en IA/GenAI, y el 84 % creen (el 42 % firmemente) que la IA/GenAI es la próxima carga de trabajo estratégica a nivel corporativo como antes lo fue ERP o el comercio electrónico.

Si bien esta fase de carrera por la IA ha generado abundante innovación (fragmentada y en silos), también ha exacerbado la necesidad de enfocarse más en generar valor empresarial. Con la IA, los flujos de trabajo tradicionales están evolucionando hacia sistemas altamente optimizados y automatizados que pueden parecerse a una fábrica digital. Esto supone un cambio fundamental en la forma en que operan las organizaciones, ya que los algoritmos de IA pueden analizar datos en tiempo real, ajustando los procesos y permitiendo a las empresas no solo responder, sino también capitalizar los cambios con una agilidad sin precedentes.

La promesa de una empresa impulsada por IA representa una evolución que va mucho más allá de la automatización. Representa un cambio que exigirá que las organizaciones adopten nuevas estrategias y estructuras de recursos. Las líneas que separan los tradicionales departamentos en silos se van a desdibujar, redefiniendo las jerarquías y las competencias, lo que fomentará en última instancia una mayor colaboración y eficiencia.

Impulsores asociados

- **La determinación por de automatizar:** Hacia un futuro impulsado por datos
- **Modelos de negocio impulsados por IA:** Moviéndose de la experimentación a la monetización de la IA.

- **Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA:** Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

Impacto en la TI

- El departamento de TI tendrá que diseñar e implantar una infraestructura tecnológica escalable y preparada para la IA, capaz de soportar los requisitos de procesamiento de datos y análisis de una fábrica digital.
- Los CIO deben crear equipos multifuncionales que reúnan especialistas de TI y expertos del negocio para diseñar e implementar flujos de trabajo de fábrica digital, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos.
- Los departamentos de TI tendrán que implantar sistemas avanzados de orquestación de flujos de trabajo que puedan integrar a la perfección las tareas humanas con los procesos basados en IA.

Impacto en la empresa

- Los líderes empresariales tendrán que reestructurar equipos de trabajo y funciones para impulsar eficazmente los niveles necesarios de automatización y sustentar operaciones de fábrica digital.
- Las unidades de negocio deben abrazar el cambio y cultivar una cultura de aprendizaje y adaptación continuos. La rápida evolución de las capacidades de IA presentará nuevas oportunidades para la transformación de los procesos.
- Es posible que haya que redefinir los KPI y las métricas de éxito para alinearlos con las capacidades y los resultados de los procesos impulsados por IA, cambiando el enfoque de las métricas tradicionales.

Orientación

- Realice una auditoría exhaustiva de los flujos de trabajo y los procesos en todas las unidades de negocio. Identifique a los candidatos clave para la automatización impulsada por IA, y priorice en función del posible impacto empresarial (valor) y viabilidad.
- Establezca un centro de excelencia de fábrica digital interdisciplinario y multidisciplinario para impulsar la estrategia, gestionar la implementación y garantizar una alineación eficaz entre las capacidades de TI y los objetivos del negocio.
- Desarrolle una hoja de ruta empresarial y tecnológica estratégica, para la transformación de la fuerza de trabajo, incluyendo programas de re-entrenamiento, mejora de las competencias y contratación, así como iniciativas de gestión del cambio para respaldar el modelo híbrido de trabajo operativo A-humano.

CONSEJOS PARA LOS COMPRADORES DE TECNOLOGÍA

Las organizaciones que se encuentren decidiendo la próxima ronda de inversiones en tecnologías de ERP inteligente y aplicaciones empresariales deberían tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Piense en su viaje hacia la transformación digital, la modernización de sus aplicaciones y los procesos empresariales dentro de su organización. ¿Cómo los flujos de trabajo más modernos mejoran su automatización de los procesos empresariales, las funciones y toda la organización?
- A medida que la automatización se convierte en la base de sus procesos empresariales, ¿cómo cambia esto la forma de trabajar del empleado hoy, en los próximos 6-12 meses, y más adelante? ¿Cómo puede el empleado adquirir más conocimiento y mejora su velocidad de decisión? ¿Qué indicadores clave de rendimiento mejorarán para la empresa con esta ventaja tecnológica añadida?
- ¿Cómo se utiliza ahora la IA y cómo evolucionará para ayudar en sus procesos, funciones y negocio en general? La IA es un gran factor de disrupción y un diferenciador para su empresa, pero es necesario cuantificarla y calificarla destacando las mejoras y los beneficios, pero también reconociendo sus puntos débiles.
- Planifique la eliminación de la deuda técnica de una vez por todas y la colocación de salvaguardas en torno a la nueva tecnología para garantizar que no se genere deuda con el paso del tiempo. Eliminar la deuda técnica es fundamental para simplificar el negocio, reducir los costos, retrasar y eliminar las auditorías de software y gestionar una empresa más eficiente y avanzada en tecnología.
- Planifique los impactos tecnológicos del futuro analizando el desempeño actual de su organización, los recursos necesarios, los costos, los mercados en que opera y los ingresos globales. Al trazar su hoja de ruta tecnológica para el futuro, identifique la visión de hacia dónde se dirige su organización. Compense las carencias a medida que implementa las iniciativas tecnológicas, la formación de los empleados y las mejoras de los procesos necesarias para dirigir una operación más autónoma en general.

IMPULSORES EXTERNOS: DETALLE

Modelos de negocio basados en IA: Pasando de la experimentación a la monetización

- **Descripción:** A medida que el revuelo inicial en torno a la inteligencia artificial generativa cede el paso a una nueva realidad digital para la empresa, es

fundamental que tanto compradores como vendedores de tecnología comprueben que "la IA es real", que se puede monetizar y que está generando un impacto concreto en el negocio así como flujos de ingresos. Mientras que la atención de los compradores de tecnología GenAI en las etapas iniciales de la "IA en todas partes" se centró principalmente en casos de uso orientados a la eficiencia y la automatización, la ambición a largo plazo es aprovechar la IA (incluida GenAI) para habilitar nuevos modelos de negocio y abrir nuevas fuentes de ingresos. Al mismo tiempo, después de todo el entusiasmo inicial y las prisas por los nuevos lanzamientos/anuncios, es hora de que los proveedores de tecnología capitalicen las inversiones en IA de 2023-2024, conviertan las pruebas de concepto de los clientes en acuerdos concretos con plazo de varios años y desbloqueen la monetización exponencial de la IA. Mientras lo ponen en práctica, las empresas deben tener en cuenta que la IA no está exenta de riesgos, especialmente en lo que respecta a la ética de la IA y la privacidad de los datos. Las empresas deben estudiar detenidamente los mejores casos de uso para implementar IA de manera efectiva y en beneficio de la organización.

- **Contexto:** Al convertirse la inteligencia en una fuente clave de creación de valor, nos encontramos en medio de una "revolución de la inteligencia", en la que la IA y la tecnología orientada a la automatización son importantes aceleradores del cambio empresarial. La GenAI, en especial, es una fuerza transformadora. Esta rama de la IA permite la creación autónoma de nuevo contenido, desde imágenes hasta música, e incluso texto escrito, con notable precisión. Las aplicaciones empresariales actuales de GenAI incluyen la generación de contenido y código, así como recomendaciones personalizadas y está evolucionando rápidamente.

El impulso para automatizar: Hacia un futuro basado en datos

- **Descripción:** Los casos de uso de automatización más amplios (que son diferentes de solo la IA y la IA generativa) son ahora omnipresentes. La automatización de tareas que requieren el criterio humano y la toma de decisiones se está convirtiendo en un área clave de desarrollo. Sin embargo, una aplicación meditada es crucial. Para eso se requiere una cuidadosa gestión, calidad, gobernanza y almacenamiento de los datos. La calidad y la gobernanza de los datos se volverán primordiales a medida que las organizaciones se esfuercen por mantener la precisión en las herramientas de automatización y el cumplimiento de normativas cada vez más estrictas, como GDPR y CCPA. El correcto almacenamiento y recuperación de grandes conjuntos de datos también es esencial, lo que lleva al departamento de TI a explorar soluciones escalables como el almacenamiento de objetos o los lagos de datos. A medida

que aumenta el número de empleados con acceso a herramientas de datos e información, se hace fundamental fomentar una cultura de intercambio de datos. Acabar con los silos de datos será crucial para lograr una visión unificada de los procesos de automatización. Esto también significa que, a medida que los datos se vuelven general más abiertos y accesibles, la protección de la información clave relacionada con la salud, por ejemplo, pasa a ser fundamental para el valor y el riesgo. Siempre que los datos se gestionen cuidadosamente y se rompan los silos de forma adecuada, cada vez es más frecuente que ocurra una "hiperautomatización": la combinación de múltiples herramientas y tecnologías de automatización. Este enfoque, cuyo objetivo es automatizar el mayor número posible de procesos dentro de una organización, puede mejorar enormemente la eficiencia y la agilidad.

- **Contexto:** Las empresas se están replanteando cómo emplear la automatización para maximizar la eficiencia operacional, desde la automatización del ensamblaje en la manufactura hasta la identificación de oportunidades para reducir el desperdicio de alimentos en el sector de hospitalidad, pasando por la mejora de la experiencia del cliente en la banca digital. Y a medida que los datos se integran en el núcleo de la capacidad estratégica de cada organización, la automatización se convierte en factor crítico para escalar una empresa digital. Esto es evidente en tres ámbitos: Automatización de TI, automatización de procesos y automatización del flujo de valor, lo que conduce a operaciones autónomas, ingeniería de valor digital y velocidad de innovación. Desde la robótica en el sector de la salud hasta el análisis de datos en tiempo real, las aplicaciones son muy amplias.

Garantizando para el futuro frente a los riesgos medioambientales: Operacionalización de ESG y gestión de riesgos

- **Descripción:** Aunque el tema suele politizarse, es indudable que los riesgos se multiplican en forma de condiciones meteorológicas extremas: sequías, inundaciones y patrones climáticos irregulares en general perturban las cadenas de suministro y causan estragos económicos en todo el mundo, lo que aumenta los costos de seguros/reaseguros. Tener en cuenta este riesgo se considera cada vez un imperativo de la estrategia de gestión de riesgos de las empresas. La reducción de la huella ambiental también forma parte de los esfuerzos de muchas organizaciones por convertirse en empresas responsables. Marcos como el de ESG fomentan acciones para lograr la sostenibilidad y contribuir a un futuro mejor. Además, cada vez hay más leyes relacionadas con ESG que obligan a las empresas tener en cuenta este riesgo, por ejemplo la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y el Reglamento de Divulgación de

Finanzas Sostenibles (SFDR) de la UE, el requisito de divulgación climática aprobado por la SEC y la Política Básica GX de Japón. En la actualidad, muchas empresas están poniendo en práctica activamente los criterios ESG con software basado en IA para la contabilización de carbono, presupuestos de carbono y requisitos de sostenibilidad en las solicitudes de propuestas (RFP) que envían a los proveedores de tecnología. Adicionalmente, muchas cuentan ahora con cargos como el de director de sostenibilidad o están integrando la sostenibilidad en las responsabilidades del cuadro directivo. También participan en iniciativas como la eficiencia energética en la tecnología. A menudo se trata de una iniciativa que abarca todo el ecosistema y contribuye a avanzar en la gestión de riesgos y el desarrollo de mejores prácticas en torno al cambio climático/ESG.

- **Contexto:** El compromiso de las empresas con el cambio climático/ESG va en aumento. Cada vez más clientes se preocupan por saber si las empresas con las que tratan se comportan de forma sostenible y ofrecen productos y servicios sostenibles. Los criterios ESG también pueden servir para ahorrar costos y protegerse de los riesgos. Sin embargo, a pesar de los grandes avances, aún queda mucho por hacer, sobre todo en lo que respecta al cumplimiento de la medición de la huella de carbono y la obtención de datos de alta calidad. A medida que las leyes y normativas (así como las oportunidades de inversión) se incrementan en torno a ESG, el sector de TI requerirá cada vez más talento y competencias ecológicas y un mejor modelado de datos de las métricas ESG para lograr el máximo beneficio.

Transformación del lugar de trabajo impulsada por IA: Crear hoy la fuerza de trabajo del mañana

- **Descripción:** El mercado laboral está sometido a muchas presiones, desde la escasez de personal cualificado hasta los cambios demográficos a largo plazo. Para aumentar las capacidades de automatización y de IA, las competencias digitales son muy demandadas hoy en día, pero la oferta actual de estos conjuntos de competencias no cubre esa demanda. A pesar de que se habla de que la automatización sustituye puestos de trabajo, el crecimiento de las empresas depende más del -rentrenamiento profesional para aprovechar eficazmente estas inversiones. La experiencia en seguridad, nube y gestión de TI, junto con las habilidades de IA, son cruciales. Pero las empresas no pueden vivir sólo de las competencias informáticas: las competencias centradas en el ser humano también son importantes, quizá incluso hoy más que nunca. Sin la socialización, la concienciación y el apoyo adecuados a lo largo de toda la organización, es posible que no veamos la innovación y la productividad que prometen las iniciativas de IA y GenAI, y la estrategia general de TI de la empresa tardará en entregar los resultados necesarios. Para tener éxito, las empresas

también deben estar abiertas al cambio organizacional y a modelos que permitan una mayor confianza y crecimiento de sus empleados. Los líderes deben hacerse responsables de sentar las bases de la comunicación, la colaboración, la creatividad y el aprendizaje continuo, que deberán ser omnipresentes tanto para los ingenieros como para los analistas de RR. HH. Todo ello sienta las bases para cambios demográficos a largo plazo. El decrecimiento/envejecimiento de la población significa que el mercado laboral se está achicando. Una menor cantidad de trabajadores significa que, lógicamente, las empresas tendrán menos personal. Ya hemos visto que la escasez de talento afecta a las operaciones de las empresas. En el futuro, la competencia será cada vez mayor. Los líderes empresariales están empezando a luchar contra esto, pero el éxito depende de la capacidad de la empresa para adoptar mejores estrategias y modelos organizacionales que permitan un lugar de trabajo más productivo, colaborativo y centrado en el aprendizaje.

- **Contexto:** Desde hace algún tiempo el lugar de está cambiando, sobre todo debido a las nuevas modalidades de trabajo, el auge de la IA y la automatización no hace sino facilitar aún más este cambio. En el contexto de la escasez de talento, los cambios demográficos y otras cuestiones como los criterios ESG y la IA ética, está claro que el rentrenamiento profesional, la mejora y actualización de competencias y la transformación general del diseño del lugar de trabajo están ocupando un lugar central. Los líderes de la C-suite y sus equipos deben colaborar para recalibrar la cultura del trabajo, la inteligencia aumentada y la planificación del espacio y el lugar de trabajo para que las organizaciones del futuro puedan ser más seguras, dinámicas y refinadas.

Flujo normativo: navegar los desafíos del cumplimiento en un escenario de de políticas cambiantes

- **Descripción:** Con tecnologías de vanguardia como la IA generativa, las cuestiones geopolíticas y los riesgos cibernéticos, el panorama legal de la tecnología está cambiando rápidamente. El panorama jurídico de la tecnología está cambiando, desde leyes sobre privacidad y ciberseguridad, como la NIS 2 en la UE, hasta diversas políticas que incentivan la deslocalización cercana (*nearshoring*) de tecnologías críticas, como los incentivos fiscales de Corea del Sur para el "cinturón de semiconductores K". Sin embargo, también hay leyes que pueden cambiar fundamentalmente el panorama del mercado de la tecnología. La Ley de Servicios Digitales (DSA) y la Ley de Mercados Digitales (DMA) de la UE pretenden aumentar la transparencia y la responsabilidad de las plataformas en línea e intentan evitar el comportamiento anticompetitivo de los "guardianes", que son las grandes plataformas en línea de importancia. En China, muchas empresas han afrontado importantes multas y sanciones por prácticas

anticompetitivas y por violar la seguridad de los datos y los derechos de privacidad de los consumidores. Otros esfuerzos emergentes en jurisdicciones como Estados Unidos, India y Australia significan que los gigantes tecnológicos pueden verse atrapados en retos de cumplimiento más estrictos. Sin embargo, las normativas son notablemente incoherentes en su despliegue. Mientras que algunas normativas están atrasadas con respecto al desarrollo tecnológico (especialmente notable en el caso de la inteligencia artificial en muchas jurisdicciones), otras están adelantadas, como los aranceles a las importaciones. Por supuesto, la normativa también está sujeta a cambios políticos. Más de 70 países de todo el mundo se disponen a votar en 2024, y las encuestas predicen cambios radicales en las agendas políticas. Estos cambios no sólo van a repercutir en la sociedad y la economía a corto plazo, sino que también pueden tener efectos de gran alcance a largo plazo.

- **Contexto:** Las empresas deben cumplir cada vez con más normas regulatorias. Aunque no siempre sea el enfoque principal, la tecnología suele ser una parte crucial de estas regulaciones. La mayoría de estas normas están pensadas para protegerse de los riesgos, pero algunas están arraigadas en divisiones geopolíticas, por lo que las empresas que se adelanten a los acontecimientos y creen resiliencia estarán mejor equipadas para cumplir estas normativas. Además, las normativas y las políticas no siempre son simples restricciones, sino que a menudo también son trampolines para la inversión, ya que muchas normativas proponen subvenciones fiscales y otros tipos de incentivos.

Tecnología responsable y centrada en el ser humano: Ética en la empresa

- **Descripción:** Las empresas son cada vez más conscientes de las repercusiones sociales crecientes de sus modelos de negocio y de determinadas tecnologías, especialmente las emergentes. El tema de mayor actualidad es la IA. La IA puede ofrecer soluciones de menor costo y mayor valor, pero tiene importantes implicaciones éticas (e incipientes implicaciones jurídicas) a las que las empresas tendrán que adaptarse cada vez más. Existen importantes dudas sobre cuestiones como derechos de autor, confianza, seguridad y distribución de información errónea. Más allá de eso, las organizaciones deben lidiar con cuestiones como la privacidad y el consentimiento en torno a los datos, la reproducción de sesgos y toxicidad, la generación de contenido nocivo, la seguridad insuficiente frente a la manipulación de terceros, y la responsabilidad y transparencia de los procesos. Como consecuencia, países de todo el mundo se están inclinando a regular la IA, desde la UE hasta Brasil o China. Aparte de la IA, las nuevas tecnologías emergentes como la cuántica también plantean desafíos éticos, y se están desarrollando nuevas ramas como la ética cuántica. Con respecto a la ética cuántica, dado el poder de la computación cuántica, se siguen planteando interrogantes sobre cómo garantizar la equidad, la transparencia y el uso adecuado, debido a su poder para descifrar encriptaciones. La "roboética" aborda las cuestiones éticas que plantea el uso de la robótica, especialmente la que se utiliza en salud, aplicaciones militares y otras. Y más allá de las tecnologías emergentes, también se cuestiona la ética de la cadena de suministro, ya que muchas materias primas, como los minerales críticos, se extraen en circunstancias que pueden implicar cuestiones de derechos humanos. Jurisdicciones desde Canadá hasta la UE o Japón han creado leyes que exigen una supervisión más estricta de los proveedores. Las empresas también siguen enfrentando la inclusión y la responsabilidad corporativa. Contar con una plantilla diversa puede ser a menudo una ventaja para que las empresas se aseguren una mayor cantidad de conjuntos de habilidades, y promover la responsabilidad corporativa puede ser una forma de atraer y retener el talento. Y aunque estas cuestiones suelen politizarse, el descuidar la ética en la empresa tampoco es sólo un dilema moral: cada vez se considera más un riesgo empresarial importante que puede significar menos confianza, menos control y menos capacidad para hacer avanzar las tecnologías de forma óptima.
- **Contexto:** La IA está llevando la "S" (social) y la "G" (gobernanza) de la sigla "ESG" al primer plano de la conversación de una forma distinta a las conversaciones en

torno a la "E", que es el medio ambiente. Las empresas debaten cada vez más sobre la ética de la IA debido al creciente escrutinio público y normativo, a la preocupación por la privacidad y los sesgos, y a la gran repercusión de los errores de la IA. Adherirse a estándares éticos mejora la reputación, genera confianza en el consumidor y garantiza una innovación sostenible y responsable. Este cambio subraya la importancia de desarrollar y utilizar las tecnologías de IA de forma ética y transparente.

Batallando contra la deuda técnica: Superando los obstáculos a la modernización de TI

- **Descripción:** A medida que la tecnología se convierte en un elemento cada vez más central de las operaciones empresariales, el papel del liderazgo de TI evoluciona hacia el liderazgo empresarial, lo que pone de manifiesto la importancia crítica de gestionar la deuda técnica. Esta deuda, agravada por los rápidos avances y la creciente complejidad de los sistemas de TI, no sólo infla los costos de mantenimiento, sino que plantea importantes retos a la eficiencia operativa, la rentabilidad y la adaptabilidad al mercado. La deuda técnica acumulada se manifiesta en errores de software, vulnerabilidades de seguridad e ineficiencias del sistema, causando un incremento en los costos operacionales, vulneraciones de datos y pérdida de confianza por parte de los clientes. Para los desarrolladores, trabajar con sistemas anticuados perjudica la moral y la productividad, mientras que las empresas enfrentan obstáculos para adaptarse con rapidez a las nuevas tecnologías o a las demandas del mercado. Concretamente, en el ámbito de la IA, la "deuda de datos" (derivada de la mala calidad de los datos, una arquitectura inadecuada y una documentación insuficiente) complica el mantenimiento, reduce la flexibilidad del sistema y dificulta la toma de decisiones precisas. Estos problemas, junto con la lucha por mantener los sistemas heredados y sortear la heterogeneidad técnica, ralentizan los procesos de desarrollo y retrasan el lanzamiento de nuevas funciones o productos. Existe un efecto dominó a partir de la deuda técnica (por ejemplo, los rezagados de la nube se convertirán en rezagados de la IA).
- **Contexto:** En los últimos años, la deuda técnica es una preocupación creciente debido a la aceleración de la transformación digital, la mayor dependencia de sistemas de software complejos y la necesidad urgente de innovación rápida. La presión por entregar software con rapidez suele poner en riesgo la calidad del código, lo que provoca una acumulación de problemas de mantenimiento. Las empresas se enfrentan a una presión creciente para abordar el código obsoleto y las soluciones rápidas para mantener la confiabilidad, la seguridad y la escalabilidad del sistema en medio de la evolución de las demandas

tecnológicas. A medida que los sistemas se hacen más complejos, aumentan el costo y el esfuerzo para resolver estos problemas, lo que repercute en la eficiencia operativa y la innovación.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Investigaciones relacionadas

- *Assistants, Advisors, and Agents: Defining Support Systems for New Work Models* (Nro. US52596824, septiembre de 2024)
- *Digital Evolves: What's Next in Enterprise Application Technology?* (IDC Nro. US51078324, septiembre de 2024)
- *GenAI's Impact on Enterprise Software* (IDC Nro. US52547624, septiembre de 2024)
- *Critical External Drivers Shaping Global IT and Business Planning, 2025* (IDC Nro. US52438224, agosto de 2024)
- *Legacy Technology: Impeding Business' Ability to Compete Effectively in the Digital World* (IDC Nro. US51079324, junio de 2024)
- *Capitalizing on the Future of Enterprise Application Technology: The Digital World and AI Change the Business, 2024* (IDC Nro. US52133124, mayo de 2024)
- *Leveraging the Benefits of GenAI in Enterprise Applications* (IDC Nro. US51078823, mayo de 2024)
- *Why Generative AI? The Critical Importance of Generative AI in the Application Modernization Journey* (IDC Nro. US51937024, marzo de 2024)

ACERCA DE IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. Con más de 1300 analistas en todo el mundo, IDC ofrece experiencia y conocimientos internacionales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países o regiones. Los análisis y conocimientos de IDC ayudan a los profesionales de TI, a los ejecutivos empresariales y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de tecnología basadas en hechos para alcanzar sus objetivos clave de negocios. Fundada en 1964, IDC es una filial de propiedad exclusiva de International Data Group (IDG, Inc.).

Oficina central

140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494
EE. UU.
508.872.8200
Twitter: @IDC
blogs.idc.com
www.idc.com

Aviso de derechos de autor y marcas registradas

Este documento de investigación de IDC se publicó como parte de un servicio de inteligencia continua de IDC, que proporciona investigación escrita, interacciones de analistas y actas de conferencias y eventos de conferencias en la web. Visite www.idc.com para obtener más información sobre los servicios de suscripción y consultoría de IDC. Para consultar la lista de oficinas de IDC en todo el mundo, visite www.idc.com/about/worldwideoffices. Póngase en contacto con el departamento de ventas de reportes de IDC al +1.508.988.7988 o en www.idc.com/?modal=contact_repsales para obtener información sobre cómo aplicar el precio de este documento a la compra de un servicio de IDC o cómo conseguir copias adicionales o derechos de internet.

Copyright 2024 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.