



## El camino hacia el valor sostenible de la IA generativa equilibra la pasión, el pragmatismo y la paciencia, según una nueva encuesta de Deloitte

### Conclusiones clave

- Si bien la tecnología de IA generativa (GenAI) continúa avanzando a una velocidad increíble, el cambio organizacional ha sido un trabajo duro: más de dos tercios de los encuestados informan que el 30% o menos de sus experimentos se escalarán por completo en los próximos tres a seis meses.
- A pesar de que el tiempo de creación de valor es más largo de lo esperado, casi tres cuartas partes de los encuestados informaron que su iniciativa GenAI más avanzada está cumpliendo o superando las expectativas de retorno de la inversión. La ciberseguridad y las funciones de TI están liderando el camino en términos de retorno de la inversión y escalado exitoso.
- La IA agéntica se considera un facilitador clave del valor sostenible, ya que el 26% de las organizaciones están explorando actualmente el desarrollo de agentes autónomos, pero la incertidumbre regulatoria y la gestión de riesgos siguen siendo barreras clave. ➔

La ciberseguridad y las funciones de TI están liderando el camino en términos de retorno de la inversión y escalado exitoso.



#### ¿Por qué es importante?

Deloitte AI Institute™ ha presentado la cuarta edición trimestral de su informe State of Generative AI in the Enterprise, que revela el panorama actual de la adopción y el despliegue de GenAI y cómo las organizaciones están superando las barreras para crear valor a escala. “El estado de la IA generativa en la empresa: generando un nuevo futuro” se basa en una encuesta realizada a 2.773 encuestados de nivel directivo a directivo en 14 países. Si bien los encuestados tienen una variedad de niveles de experiencia en GenAI autoinformados, todos tienen experiencia con la IA y están probando o implementando GenAI en sus organizaciones. El informe presenta estudios de casos que cubren cómo GenAI está impulsando la seguridad del *software* en la banca, cómo está acelerando el éxito de las ventas en la industria tecnológica y cómo está impulsando la creación de contenido de redes sociales en la industria de consumo.

#### Citas clave

*“Los casos de uso de GenAI están proliferando rápidamente en empresas líderes en todas las industrias. Estamos viendo un cambio a medida que los líderes pasan de la exageración inicial a la implementación estratégica de GenAI en el núcleo de sus negocios. Es esencial centrarse en los casos de uso demostrados con un retorno de la inversión medible”.*

— Joe Ucuzoglu, director ejecutivo global de Deloitte

*“En medio de la promesa de los agentes de IA y la evolución de los modelos fundamentales, las organizaciones con visión de futuro son tan optimistas como siempre en la construcción de puentes hacia el retorno de la inversión, al tiempo que comprenden la necesidad de matices, y paciencia, a medida que adoptamos esta próxima ola de GenAI. La expectación es alta, y ahora es el momento de que los líderes adopten una visión a largo plazo de sus inversiones en GenAI, centrándose en la gobernanza, la colaboración y la iteración continua como aceleradores clave en la carrera por el valor sostenible”.*

— Jim Rowan, líder y director de IA aplicada, Deloitte Consulting LLP

## El camino hacia el valor sostenible de la IA generativa equilibra la pasión, el pragmatismo y la paciencia, según una nueva encuesta de Deloitte



### La adopción se mueve a la velocidad de los negocios, no a la velocidad de la tecnología

El fervor inicial por GenAI ha dado paso gradualmente a una mentalidad positiva pero pragmática entre los líderes empresariales de todos los niveles. Más de dos tercios de los encuestados dicen que el 30% o menos de sus experimentos se escalarán por completo en los próximos tres a seis meses, lo que revela que no importa cuán rápido avance la tecnología, o cuán fuerte impulsen las empresas que producen tecnología GenAI, el cambio organizacional en una empresa solo puede suceder hasta cierto punto. A pesar de esto, una gran mayoría de los encuestados (78%) espera aumentar su gasto general en IA en el próximo año fiscal, lo que es positivo en términos de ayudar a las organizaciones a superar el ciclo de exageración y tomarse el tiempo para probar dónde las capacidades de GenAI pueden ayudar más.



### El ritmo desigual del cambio ha puesto de relieve las preocupaciones regulatorias y de riesgo como barreras clave

A medida que las empresas y los responsables políticos navegan por el objetivo móvil de regular una tecnología con capacidades que aún están tomando forma, ha crecido la necesidad de una acción disciplinada. Las preocupaciones en torno al cumplimiento normativo se han convertido en la principal barrera que impide a las organizaciones desarrollar e implementar herramientas y aplicaciones de GenAI, aumentando 10 puntos porcentuales desde la encuesta de la Ola 1 (28%) hasta la Ola 4 (38%). El sesenta y nueve por ciento de los encuestados dice que la implementación completa de una estrategia de gobernanza tardará más de un año en resolverse, lo que subraya la necesidad de perseverancia y un enfoque estratégico para establecer la base de gobernanza adecuada. Para actuar con decisión frente a la incertidumbre, las organizaciones deben centrarse en la detección del mercado y la planificación de escenarios, con el objetivo de descubrir posibles puntos ciegos en sus estrategias y tomar decisiones más informadas hoy.



### El escalado sigue siendo un trabajo en progreso - algunos usos están superando a otros

Está surgiendo un cambio estratégico, desde la recuperación tecnológica hasta la diferenciación competitiva con GenAI, y el retorno de la inversión en las iniciativas de GenAI más avanzadas (a escala) de las organizaciones han sido generalmente positivas. Casi todas las organizaciones reportan un ROI medible, y casi una cuarta parte (20%) reporta un 31% o más. El uso de GenAI en TI parece estar más avanzado, con un 28% que dice que su iniciativa más avanzada está en esa función. Las implementaciones de ciberseguridad también se han destacado, con un 44% que dice que el ROI ha superado sus expectativas, más que cualquier otra función. A pesar de estos éxitos, la escalabilidad y la creación de valor siguen siendo desafíos clave, aunque las organizaciones están avanzando con la gobernanza centralizada, la adopción por fases, las asociaciones colaborativas y la iteración continua.



## El camino hacia el valor sostenible de la IA generativa equilibra la pasión, el pragmatismo y la paciencia, según una nueva encuesta de Deloitte



### La IA agéntica será un facilitador clave del valor sostenible, pero no es una bala de plata

La IA agéntica ha captado la atención de los líderes, con un 26% de las organizaciones encuestadas que ya están explorando el desarrollo de agentes autónomos en gran medida y un 42% en alguna medida. Como sistemas de *software* que pueden cumplir objetivos con una intervención mínima, los agentes podrían ayudar a acelerar la creación de valor empresarial duradero; sin embargo, las barreras clave a las que se enfrenta actualmente GenAI (incertidumbre regulatoria, gestión de riesgos, deficiencias de datos y problemas de mano de obra) siguen vigentes, y podría decirse que son aún más importantes debido a la mayor complejidad de los sistemas de agentes.



### Acerca de “El estado de la IA generativa en la empresa”

Esta es la cuarta de una serie de encuestas trimestrales destinadas a rastrear la adopción de GenAI en la empresa. Esta investigación se basa en el informe anterior de Deloitte “State of AI in the Enterprise”, que se ha estado publicando durante seis años. Esta oleada de la encuesta, realizada entre julio y septiembre de 2024, conectó a 2.773 líderes empresariales y tecnológicos expertos en IA directamente involucrados en el pilotaje o la implementación de la IA generativa en las principales organizaciones de 14 países y seis industrias: consumidor; energía, recursos e industrias; servicios financieros; ciencias de la vida y atención de la salud; tecnología, medios de comunicación y telecomunicaciones; y el gobierno y los servicios públicos.

## Contáctanos:

### Carlos Labanda

#### Socio de AI & Data

Tel: +57 31 7559 0866

E-mail: [clabanda@deloitte.com](mailto:clabanda@deloitte.com)

### Andrés Moreno

#### Socio de Asesoría y Consultoría

Tel: +593 (2) 381 5135

E-mail: [andmoreno@deloitte.com](mailto:andmoreno@deloitte.com)

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su entidad relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales líderes de auditoría y assurance, impuestos y servicios legales, consultoría, asesoría financiera y asesoría en riesgos, a casi el 90% de las empresas Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestros profesionales brindan resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza pública en los mercados de capital, permiten a los clientes transformarse y prosperar, y liderar el camino hacia una economía más fuerte, una sociedad más equitativa y un mundo sostenible. Sobre la base de su historia de más de 175 años, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Conozca cómo los aproximadamente 460,000 profesionales de Deloitte en todo el mundo crean un impacto significativo en [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

Tal y como se usa en este documento, “Deloitte S-LATAM, S.C.” es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades legalmente separadas e independientes, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera y otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”.

Esta comunicación contiene solamente información general y ni Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro o sus Entidades Relacionadas (colectivamente, la “organización Deloitte”) está, por medio de esta comunicación, prestando asesoramiento profesional o servicio alguno. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado.

No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación, y ni DTTL, ni sus firmas miembro, Entidades Relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño alguno que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.