

La llegada de los agentes de IA a la ITSM: percepción e impacto futuro



La encuesta de ManageEngine sobre la llegada de los agentes de IA a la ITSM se realizó en la primera quincena de abril de 2025. Este informe centrado en la inteligencia artificial (IA) incluye los resultados cotejados de la encuesta y las correlaciones basadas en 300 encuestados, todos ellos profesionales de TI radicados en el Reino Unido que desempeñan roles relacionados con una herramienta o plataforma de gestión de servicios de TI (ITSM). Para conocer con más detalle los datos demográficos de los encuestados, consulte el Apéndice 1.

Resumen de la gestión

La encuesta de ManageEngine sobre la llegada de los agentes de IA a la ITSM muestra lo lejos que han llegado ya las organizaciones de TI con la adopción de la IA, no solo en lo que respecta a la introducción de funciones basadas en la IA, sino también a la comprensión de la necesidad de marcos de gobernanza. La encuesta también reflejó la conectividad encontrada en otras encuestas sobre "IA en ITSM", según la cual los encuestados de organizaciones que ya han adoptado funciones y capacidades de IA son más propensos a confiar en los agentes de IA y en su uso.

En términos estadísticos, estos puntos se reflejan en las tres ideas clave siguientes:

1. La adopción de la IA ya es generalizada, y el 82% de los encuestados afirma que su organización ya ha implementado funciones y capacidades de IA en sus prácticas de ITSM.
2. Las organizaciones están abiertas a la introducción de agentes de IA en ITSM, ya que el 93% de los encuestados afirma que su organización estaría abierta a ello.
3. La gobernanza de la IA, la seguridad de los datos y los problemas de privacidad (con un 45% de los encuestados) es la principal preocupación respecto a la introducción de la IA en la ITSM.

Los aspectos más destacados de la encuesta se incluyen en la sección siguiente, y las correlaciones principales figuran en la sección "Conclusiones detalladas de la encuesta".

Aspectos destacados de la encuesta

- El 82% de los encuestados afirmó que su organización ya había implementado funciones y capacidades de IA en sus prácticas de ITSM. Las organizaciones con más empleados eran las menos propensas a haber adoptado las funciones y capacidades de la IA.
- Los tres principales casos de uso de la IA en ITSM fueron la optimización de procesos (48% de los 246 encuestados con funciones de IA activas), el asesoramiento sobre riesgos (46%) y el descubrimiento de conocimientos (42%). Sin embargo, esto difería según el tamaño de la organización y entre las organizaciones del sector privado y público.
- El 93% de los encuestados afirmó que su organización estaría abierta al uso de agentes de IA en ITSM.
- Se consideró que los tres casos de uso más importantes para los agentes de IA eran la extracción de procesos y la generación de flujos de trabajo (50%), la generación de scripts para la automatización y personalización de procesos (50%) y la redacción y documentación de revisiones posteriores a incidentes (49%). Las dos opciones de creación de contenidos se encontraban entre las tres primeras para todos los tamaños de organización, aunque en posiciones diferentes.
- Mientras que el 93% de los encuestados afirmó que sus organizaciones estaban abiertas a utilizar agentes de IA, solo el 8% no tenía ninguna preocupación sobre su implementación.
- Las tres principales preocupaciones sobre el uso de agentes de IA fueron la gobernanza de la IA, la seguridad de los datos y los problemas de privacidad (45%), la fiabilidad de los agentes de IA (39%) y la complejidad de la implementación (34%). Estos diferían poco según el tamaño de la organización. Sin embargo, las organizaciones del sector público tenían como principal preocupación la fiabilidad de los agentes de IA.

- Solo el 32% de los encuestados quería que los agentes de IA realizaran operaciones de servicio de forma autónoma. El 49% quería que los agentes de IA realizaran operaciones de servicio con aprobación humana, y otro 18% quería que los agentes de IA se limitaran únicamente a ofrecer contexto y recomendar acciones. Hubo muy poca diferencia en estos resultados entre las organizaciones del sector privado y las del sector público. Sin embargo, había una diferencia entre industrias.
- Los encuestados de organizaciones que ya han adoptado funciones y capacidades de IA eran más propensos a confiar en los agentes de IA y en su uso.
- El 59% de los encuestados cree que los agentes de IA sustituirán a los humanos en la mano de obra de TI. Esta opinión fue similar en organizaciones de diferentes tamaños.
- El 62% de los encuestados cree que la introducción de agentes de IA para ITSM cambiaría el plan de contratación de su organización (incluido el número de técnicos a contratar en el futuro). Solo el 12% pensaba que no, y otro 26% afirmaba que es demasiado pronto para saberlo. El nivel de las opiniones de los encuestados fue similar en organizaciones de diferentes tamaños. Sin embargo, las organizaciones del sector público eran menos propensas a pensar que los agentes de la IA repercutirían en los planes de contratación de TI.

Resultados detallados de la encuesta

La encuesta de ManageEngine sobre la llegada de los agentes de IA a la ITSM planteó a 300 encuestados diez preguntas relacionadas con sus conocimientos, experiencia y opiniones sobre el uso de los agentes de IA en la ITSM; específicamente los que ahora están integrados en las herramientas o plataformas de ITSM.

Niveles de adopción de la IA en ITSM

Un impresionante 82% de los encuestados afirmó que su organización ya había implementado funciones y capacidades de IA en sus prácticas de ITSM. En comparación, solo el 17% dijo que no lo había hecho.

P1. ¿Ha implementado alguna función y capacidad de IA en sus prácticas de ITSM?

| Respuesta | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Sí | 82% |
| No | 17% |
| No lo sé | 1% |

N = 300

Curiosamente, los datos de la encuesta muestran que las organizaciones con más empleados eran las menos propensas a haber adoptado las funciones y capacidades de la IA. Esta correlación fue respaldada por otra que mostraba que las organizaciones más grandes estaban menos abiertas al uso de agentes de IA. Por lo tanto, no es de extrañar que las organizaciones con ingresos superiores a 250 millones de libras tuvieran muchas más probabilidades de no haber adoptado aún las funciones y capacidades de la IA.

Las organizaciones del sector privado tenían una probabilidad marginalmente mayor de haber adoptado funciones y capacidades de IA que las organizaciones del sector público. Este diferencial también se reflejó en su apertura a la adopción de agentes de IA.

La visión sectorial o industrial de la adopción de la IA fue muy interesante, con diferentes industrias en el campo “pro” o “anti” IA. Por ejemplo, arquitectura, ingeniería y construcción, arte y cultura, y viajes y transporte eran todas ellas industrias de bajo nivel de adopción. Al mismo tiempo, las finanzas, la atención a la salud, las TI y las telecomunicaciones eran sectores con un alto nivel de adopción.

En cuanto a dónde se estaban utilizando las funciones de IA para mejorar las operaciones de TI y las funciones de ITSM, la encuesta encontró que los tres casos de uso principales eran:

- Optimización de procesos (48% de los 246 encuestados con funciones de IA en tiempo real)
- Asesoramiento sobre riesgos (46%)
- Descubrimiento de conocimientos (42%)

De forma interesante, la función de IA que a menudo se considera “la imagen representativa” para los casos de uso de IA en ITSM, agentes virtuales para usuarios finales y asistentes virtuales para el personal de TI, solo ocupó el cuarto lugar conjunto (junto con la predicción de problemas) con un 39%.

P2. Antes ha seleccionado sí, por favor, seleccione las funciones de IA que utiliza actualmente.

| Respuesta | Porcentaje |
|--|------------|
| Optimización de procesos | 48% |
| Asesoramiento sobre riesgos | 46% |
| Descubrimiento de conocimientos | 42% |
| Predicción de problemas | 39% |
| Asistente virtual conversacional | 39% |
| Categorización inteligente | 37% |
| Generación de contenidos para notificaciones y respuestas por correo electrónico | 36% |
| Asignación y escalamiento inteligentes | 34% |

N = 246

Sin embargo, las tres principales características de la IA que se utilizan en la actualidad difieren según el tamaño de la organización de la siguiente manera:

- 100 - 249 empleados: Asesoramiento sobre riesgos, descubrimiento de conocimientos y asistente virtual conversacional
- 250 - 500 empleados: Asesoramiento sobre riesgos, optimización de procesos y categorización inteligente (todos ellos en el conjunto superior)
- Más de 500 empleados: Optimización de procesos, predicción de problemas y descubrimiento de conocimientos.

Las ponderaciones relativas del tamaño de la organización (véase el Apéndice 1) afectan claramente a los resultados consolidados de las preguntas de la encuesta.

También se observaron diferencias entre las organizaciones del sector privado y las del sector público:

- Sector privado: Asesoramiento sobre riesgos, optimización de procesos y categorización de incidentes y asistente virtual conversacional (tercer conjunto)
- Sector público: Descubrimiento de conocimientos, optimización de procesos y predicción de problemas.

Curiosamente, tanto las organizaciones del sector privado como las del público tenían la optimización de procesos en segundo lugar, pero las diferencias eran suficientes para situarla en primer lugar en general.

Uso de los agentes de IA en la ITSM

La encuesta de ManageEngine sobre la llegada de los agentes de IA a la ITSM preguntó a los encuestados específicamente sobre el uso de agentes de IA en ITSM. Casi todos los encuestados (99%) estaban familiarizados con los agentes de IA, solo un 1% no lo estaba.

P3. ¿Está familiarizado, de alguna forma, con el concepto de agentes de IA?

| Respuesta | Porcentaje |
|---|------------|
| Familiarizado (neto) | 99% |
| Muy familiarizado: Conozco esto muy bien | 64% |
| Algo familiarizado: Sé algunas cosas sobre esto | 35% |
| No muy familiarizado: Solo he oído hablar de esto | 1% |
| Nada familiarizado: Nunca he oído hablar de esto | 0% |
| No familiarizado (neto) | 1% |

N = 300

De todos los tipos de roles, los encuestados de la alta dirección eran los más propensos a estar "muy familiarizados" con el concepto de agentes de IA y, curiosamente, a no estar abiertos a su uso (aunque solo se trataba de ocho encuestados). Aunque no resulta sorprendente, el conocimiento de los agentes de IA y la apertura a su uso fue mayor en las organizaciones que ya han adoptado funciones y capacidades de IA.

Para la siguiente pregunta de la encuesta, se ofreció la siguiente definición para ayudar a la precisión de las respuestas de los encuestados:

"Un agente de IA es un modelo inteligente que puede detectar la intención del usuario a partir de un ticket, un correo electrónico o a través de conversaciones y recopilar de forma autónoma datos contextuales, tomar decisiones y realizar tareas. Los agentes de IA pueden implementarse para tareas de la mesa de servicio como la gestión de incidentes o la cumplimentación de solicitudes de servicio".

Con este contexto, se consideró que los tres principales casos de uso para los agentes de IA eran:

- Minería de procesos y generación de flujos de trabajo (50%)
- Generación de scripts para la automatización y personalización de procesos (50%)
- Redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes (49%)

Aunque aún se sitúa en el 38%, el posicionamiento relativamente bajo de la "solución y resolución de incidentes L1" fue inesperado. Esto se debió probablemente a la demografía de los encuestados.

P4. Teniendo en cuenta este contexto, ¿para qué tipo de actividades, en su opinión, es más adecuado un agente de IA en lugar de un técnico de mesa de servicio de TI humano?

| Respuesta | Porcentaje |
|--|------------|
| Minería de procesos y generación de flujos de trabajo | 50% |
| Generación de scripts para la automatización y personalización de procesos | 50% |
| Redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes | 49% |
| Flujos de trabajo complejos como la respuesta a incidentes mayores | 44% |
| Procesos de prestación de servicios, como la incorporación de empleados | 42% |
| Solución y resolución de incidentes L1 | 38% |
| Planificación de cambios y evaluación de riesgos | 37% |
| No está seguro | 1% |
| Otros, por favor especifique | 0% |

N = 300

Las tres áreas principales para las que es más adecuado un agente de IA, en lugar de un técnico de mesa de servicio de TI humano, también difirieron según el tamaño de la organización, como se indica a continuación:

- 100 - 249 empleados: Flujos de trabajo complejos, proceso de prestación de servicios, y redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes, y generación de

scripts para la automatización, y personalización de procesos (tercer conjunto)

- 250 - 500 empleados: Redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes, y generación de scripts para la automatización, y personalización de procesos (primer conjunto), y minería de procesos
- Más de 500 empleados: Extracción de procesos, y redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes, y generación de scripts para la automatización, y personalización de procesos (segundo conjunto)

Esta vez, sin embargo, las dos opciones de creación de contenidos se situaron entre las tres primeras para todos los tamaños de organización, aunque en posiciones diferentes.

También se observaron diferencias entre las organizaciones del sector privado y las del sector público:

- Sector privado: Extracción de procesos, y redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes, y generación de scripts para la automatización, y personalización de procesos (segundo conjunto)
- Sector público: Generación de scripts para la automatización, y personalización de procesos, y minería de procesos, y flujos de trabajo complejos como la respuesta a incidentes mayores (segundo conjunto).

Los encuestados también se mostraron muy optimistas sobre la adopción de agentes de IA, ya que el 93% afirmó que su organización estaría abierta al uso de agentes de IA en ITSM. Solo el 4% indicó que su organización no estaba abierta al uso de agentes de IA.

Estas cifras no resultan sorprendentes dado el ya elevado nivel de uso de la IA en ITSM del que se ha informado anteriormente. Es probable que este éxito previo genere confianza en la adopción de funciones adicionales de IA.

P5. ¿Estaría su organización abierta a adoptar agentes de IA para la gestión de servicios?

| Respuesta | Porcentaje |
|-----------------|------------|
| Sí | 93% |
| No | 4% |
| No estoy seguro | 3% |

N = 300

Mientras que el 93% de los encuestados afirmó que sus organizaciones estaban abiertas a utilizar agentes de IA, solo el 8% no tenía ninguna preocupación sobre su implementación. En cambio, según la encuesta, las tres principales preocupaciones (de los encuestados) son:

- Preocupación por la gobernanza, la seguridad de los datos y la privacidad de la IA (45%)
- Fiabilidad de los agentes de IA (39%)
- Complejidad de la implementación (34%)

La principal preocupación coincide con otras encuestas relacionadas con la IA en ITSM realizadas en 2025. Por ejemplo, en el sondeo de ITSM.tools sobre los contenidos de ITSM más buscados en 2025, la gobernanza (incluida la gobernanza de la IA) ocupaba el primer lugar.¹

P6. ¿Le preocupa, de alguna forma, implementar agentes de IA para sus operaciones cotidianas de gestión de servicios de TI?

| Respuesta | Porcentaje |
|--|------------|
| Preocupación por la gobernanza, la seguridad de los datos y la privacidad de la IA | 45% |
| Fiabilidad de los agentes de IA | 39% |
| Complejidad de la implementación | 34% |
| Tecnología no probada | 33% |
| ROI poco claro | 29% |
| Falta de talento | 27% |
| Escasez de recursos informáticos | 24% |
| Liderazgo no convencido | 21% |
| No tengo ninguna aprensión | 8% |
| Otros | 1% |

N = 300

Las tres principales preocupaciones sobre el uso de agentes de IA diferían poco según el tamaño de la organización:

- 100 - 249 empleados: Gobernanza de la IA, seguridad de los datos y preocupaciones sobre la privacidad, fiabilidad de los agentes de la IA y complejidad de la implementación (que coincidieron con los resultados agregados)
- 250 - 500 empleados: Preocupación por la gobernanza, la seguridad de los datos y la privacidad de la IA, fiabilidad de los agentes de la IA y complejidad de la implementación y tecnología no probada en tercer lugar conjunto (que de nuevo coincidió con los resultados agregados)
- Más de 500 empleados: Gobernanza de la IA, seguridad de los datos y preocupación por la privacidad, fiabilidad de los agentes de la IA y tecnología no probada (que coincidió con los resultados agregados del primer, segundo y cuarto puesto).

Sin embargo, hubo diferencias entre las organizaciones del sector privado y las del sector público, con las tres áreas principales siguientes:

- Sector privado: Gobernanza de la IA, seguridad de los datos y preocupaciones por la privacidad y fiabilidad de los agentes de la IA y tecnología no probada en segundo lugar conjunto (que coincidió con los resultados agregados del primer, segundo y cuarto puesto)
- Sector público: Fiabilidad de los agentes de la IA, gobernanza de la IA, seguridad de los datos y preocupaciones sobre la privacidad, y complejidad de la implementación y ROI poco claro (tercer conjunto)

Los resultados del sector público, con fiabilidad de los agentes de IA en primer lugar y ROI poco claro en tercer lugar conjunto, fueron probablemente indicativos de los diferentes enfoques de la IA entre las organizaciones del sector privado y público. El hecho de que la muestra de la encuesta incluyera el doble de organizaciones del sector privado que del público también habrá influido en las diferencias.

La segunda de estas principales preocupaciones se reflejó en las respuestas a una pregunta de la encuesta sobre los permisos proporcionados a los agentes de IA. Solo el 32% de los encuestados desea que los agentes de IA realicen operaciones de servicio de forma autónoma. Mientras que el 49% quería que los agentes de IA realizaran operaciones de servicio con la aprobación humana, y otro 18% quería que los agentes de IA se limitaran únicamente a ofrecer contexto y recomendar acciones.

Estos resultados reflejan los diferentes niveles de confianza de los encuestados en las funciones de la IA. Profundizando en los datos de la encuesta, los encuestados de organizaciones que ya han adoptado funciones y capacidades de IA eran más propensos a confiar en los agentes de IA y en su uso.

P7. ¿Qué tipo de permisos de ITSM y del sistema relacionado prefiere que tengan los agentes de IA?

| Respuesta | Porcentaje |
|--|------------|
| Realizar operaciones de servicio con aprobación humana | 49% |
| Realizar operaciones de servicio de forma autónoma | 32% |
| Ofrecer únicamente el contexto y recomendar acciones | 18% |
| N/A / no seguro / ninguno | 1% |

N = 300

Sorprendentemente, hubo muy poca diferencia en estos resultados entre las organizaciones del sector privado y las del sector público. Sin embargo, había una diferencia entre industrias. Por ejemplo, los bufetes de abogados se mostraron muy cautelosos sobre cómo deben operar los agentes de IA.

El impacto de los agentes de IA en las mesas de servicio de TI

Las tres preguntas finales de la encuesta examinaban cómo repercutiría la adopción de agentes de IA en las mesas de servicio de TI.

Los encuestados pensaban que era más probable que los agentes de IA trabajaran con los técnicos de TI que los sustituyeran: El 38% de los encuestados pensaba que los técnicos de TI supervisarían a los agentes de IA, y el 30% pensaba que el uso de agentes de IA liberaría a los técnicos de TI para que se centraran en tareas más complejas. Solo el 18% pensaba que los agentes de IA sustituirían a los técnicos de TI, y el 13% final creía que no se produciría ningún cambio significativo en el rol de los técnicos de TI.

Aunque esta pregunta ofrece información interesante sobre cómo piensan los encuestados que los agentes de IA afectan a los roles de los técnicos de TI, existe un solapamiento considerable en las opciones de respuesta.

Por ejemplo, la elección de "los técnicos de TI se centrarán en tareas más complejas" no significa que el encuestado no piense que "los técnicos de TI serán sustituidos por agentes de IA". Esta es la explicación más probable de por qué los resultados de la pregunta 9 fueron tan diferentes.

P8. ¿Cómo cree que cambiará principalmente el rol de los técnicos de TI con la introducción de los agentes de IA?

| Respuesta | Porcentaje |
|--|------------|
| Los técnicos de TI actuarán como supervisores de los procesos impulsados por la IA | 38% |
| Los técnicos de TI se centrarán en tareas más complejas | 30% |
| Los técnicos de TI serán sustituidos por agentes de IA | 18% |
| No habrá cambios significativos en el rol de los técnicos de TI | 13% |

N = 300

Como era de esperar, los encuestados de organizaciones sin funciones y capacidades de IA ya implementadas eran más propensos a pensar que el rol de los técnicos de TI no cambiaría significativamente.

Mientras que la pregunta 8 mostraba que solo el 18% de los encuestados predecía que los agentes de IA sustituirían a los técnicos de TI, una pregunta más centrada y restringida descubrió que un considerable 59% de los encuestados pensaba que los agentes de IA sustituirían a los humanos en la fuerza laboral de TI.

Este dato es probablemente un mejor reflejo de los agentes de la IA en la fuerza laboral de TI. Aunque los técnicos de TI tendrán roles relacionados con la gestión de la IA y se verán liberados para realizar trabajos más complejos, las ventajas que ofrece la eficiencia de los agentes de IA también se traducirán probablemente en la necesidad de menos técnicos de TI.

P9. ¿Cree que los agentes de IA sustituirán a los humanos en la fuerza laboral de TI?

| Respuesta | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Sí | 59% |
| No | 37% |
| No lo sé | 3% |

N = 300

El nivel de las opiniones de los encuestados fue bastante similar en organizaciones de diferentes tamaños. Sin embargo, el rol del encuestado marca la diferencia. Los encuestados de la alta dirección eran más propensos a pensar que los agentes de IA reemplazarían a los humanos en la fuerza laboral. Por el contrario, los directores de TI pensaban que no. Es probable que la proximidad del trabajo estuviera en juego en este caso.

Aunque puede que no estén tan avanzadas en términos de adopción de la IA, las organizaciones con más de 250 millones de libras de ingresos eran más propensas a pensar que los agentes de IA sustituirán a los humanos en la fuerza laboral de TI. Lo mismo ocurrió con las industrias. Por ejemplo, los encuestados de las organizaciones de arquitectura, ingeniería y construcción, arte y cultura, y viajes y transporte eran todos más propensos a pensar que los agentes de IA sustituirán a los humanos en la fuerza laboral de TI a pesar de ser los más contrarios a la adopción de la IA. Aunque una posible explicación es que ambas están relacionadas, ya que la IA se evita por la posibilidad de que se pierdan puestos de trabajo.

Esta visión de los agentes de IA sustituyendo a los humanos en la fuerza laboral de TI se reprodujo en la última pregunta de la encuesta, ya que el 62% de los encuestados cree que la introducción de agentes de IA para ITSM cambiaría el plan de contratación de su organización (incluido el número de técnicos que se contratarán en el futuro). Solo el 12% pensaba que no, y otro 26% afirmaba que es demasiado pronto para saberlo.

Es probable que las eficiencias que aportan los agentes de IA afecten a los volúmenes y costos de personal a pesar de los cambios en los roles de los técnicos de TI. Es algo que su organización debería planificar para que cualquier cambio pueda producirse de forma orgánica.

P10. ¿La introducción de agentes de IA para las operaciones de ITSM cambiará el plan de contratación de su organización, incluido el número de técnicos a contratar para su equipo en el futuro?

| Respuesta | Porcentaje |
|-----------|------------|
| Sí | 59% |
| No | 37% |
| No lo sé | 3% |

N = 300

El nivel de las opiniones de los encuestados fue bastante similar en organizaciones de diferentes tamaños. Sin embargo, las organizaciones del sector público eran menos propensas a pensar que los agentes de la IA repercutirían en los planes de contratación de TI. Con las organizaciones del sector público cada vez más presionadas para reducir costos, es poco probable que sean inmunes a los beneficios en términos de eficiencia y costos de los agentes de IA.

Por último, los encuestados que pensaban que los agentes de IA sustituirían a los técnicos de TI creían sin sorpresa que la introducción de agentes de IA para las operaciones de ITSM cambiaría los planes de contratación de su organización.

Resumen y próximos pasos

La encuesta de ManageEngine sobre la llegada de los agentes de IA a la ITSM encontró que muchas organizaciones ya han implementado funciones y capacidades de IA dentro de sus prácticas de ITSM. Sin embargo, al igual que con algo como la adopción de ITIL, el alcance de la adopción podría ser mínimo, pero aun así han implementado funciones y capacidades de IA. La optimización de procesos (48% de los 246 encuestados con funciones de IA en tiempo real) fue el caso de uso de IA más adoptado.

El 93% de los encuestados afirmó que su organización estaría abierta al uso de agentes de IA en ITSM, siendo los principales casos de uso la minería de procesos y la generación de flujos de trabajo (50%) y la creación de contenidos (generación de scripts para la automatización y personalización de procesos (50%) y redacción y documentación de las revisiones posteriores a los incidentes (49%)).

La mayor preocupación sobre la adopción de agentes de IA fue la gobernanza de la IA, la seguridad de los datos y las preocupaciones sobre la privacidad (45%). Esto difería poco según el tamaño de la organización. Sin embargo, las organizaciones del sector público tenían como principal preocupación la fiabilidad de los agentes de IA.

Los encuestados de organizaciones que ya han adoptado funciones y capacidades de IA eran más propensos a confiar en los agentes de IA y en su uso. Pero seguía habiendo problemas de confianza. Por ejemplo, solo el 32% de los encuestados quería que los agentes de IA realizaran operaciones de servicio de forma autónoma. El 49% quería que los agentes de IA realizaran operaciones de servicio con aprobación humana, y otro 18% quería que los agentes de IA se limitaran únicamente a ofrecer contexto y recomendar acciones.

El 62% de los encuestados cree que la introducción de agentes de IA para ITSM cambiaría el plan de contratación de su organización (incluido el número de técnicos a contratar en el futuro). Solo el 12% pensaba que no, y otro 26% afirmaba que es demasiado pronto para saberlo.

Acerca de ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es la solución de gestión de servicios unificados impulsada por IA de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Combina los elementos esenciales de ITSM, la gestión de activos y una CMDB con funciones de gestión de servicios empresariales, proporcionando una plataforma integral para diseñar, gestionar y prestar servicios de TI y empresariales. Impulsado por tecnologías de IA propias e integraciones de LLM públicos, ServiceDesk Plus proporciona eficiencias y experiencias sin precedentes a empleados, técnicos y propietarios de procesos.

Pruébalo gratis hoy mismo.

mnge.it/latam/try-itsm

Acerca de ManageEngine

ManageEngine es una división de Zoho Corporation y un proveedor líder de soluciones de gestión de TI para organizaciones de todo el mundo. Con una plataforma de gestión empresarial digital potente, flexible e impulsada por la IA, ayudamos a las empresas a realizar su trabajo desde cualquier lugar y en todas partes, de forma mejor, más segura y rápida.

Para obtener más información, visite

www.manageengine.com/latam



Apéndice 1: Datos demográficos de los encuestados

A continuación, se detalla el desglose demográfico de los 300 encuestados:

Cargo: ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su cargo y puesto?

| Cargo | Porcentaje |
|---|------------|
| Propietario de negocio | 5% |
| Directivo | 41% |
| VP de TI | 3% |
| Director de TI | 20% |
| Gestor de TI | 42% |
| Gestor de prestación de servicios de TI | 3% |
| Gestor de infraestructura de TI | 3% |
| Otro | 0% |

Sector: ¿En cuál de los siguientes sectores industriales opera su empresa?

| Sector | Porcentaje |
|---|------------|
| Arquitectura, ingeniería y construcción | 7% |
| Arte y cultura | 7% |
| Educación | 7% |
| Finanzas | 10% |
| Salud | 10% |
| RRHH | 1% |

| | |
|--|-----|
| TI y telecomunicaciones | 17% |
| Jurídico | 1% |
| Manufactura y servicios públicos | 9% |
| Comercio minorista, hostelería y ocio | 8% |
| Ventas, medios de comunicación y marketing | 7% |
| Viajes y transportes | 8% |
| Otro | 8% |

Sector público vs. sector privado: ¿Cuál de los siguientes sectores industriales describe mejor el tipo de empresa en la que trabaja?

| Tipo de sector | Porcentaje |
|----------------|------------|
| Sector privado | 67% |
| Sector público | 33% |

Plantilla: ¿Cuál es el tamaño de la empresa en la que trabaja actualmente?

| Ingresos | Porcentaje |
|----------------------|------------|
| 100 - 249 empleados | 20% |
| 250 - 500 empleados | 28% |
| Más de 500 empleados | 52% |

Ingresos: ¿Cuál es aproximadamente la facturación media anual de su empresa?

| Ingresos | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|
| 10 millones - 50 millones | 17% |
| 50,01 millones - 100 millones | 14% |
| 100,01 millones - 250 millones | 17% |
| 250,1 millones - 500 millones | 25% |
| Más de 500 millones | 27% |

**Reserve una consulta
gratuita con nuestros
expertos en productos**

mnge.it/latam/try-itsm