

El estado de la inteligencia artificial en ITSM: 2024 y más allá



Contenido

Introducción	01
Resumen ejecutivo	03
Datos demográficos de los encuestados	06
Concienciación	11
Adopción	22
Riesgo	38
Cambios	44
Conclusión	56

Introducción

A medida que nos adentramos en la era digital, la Gestión de Servicios de TI (ITSM) se encuentra en una coyuntura crítica, determinada por los rápidos avances en Inteligencia Artificial (IA). La creciente integración de las tecnologías de IA en la ITSM anuncia una era transformadora, que promete redefinir los marcos operativos y las perspectivas estratégicas de las organizaciones de todo el mundo. Este documento de investigación explora el panorama cambiante de la ITSM en el contexto de las innovaciones impulsadas por la IA, evaluando cómo estas tecnologías están remodelando la prestación de servicios y cómo las organizaciones están asumiendo los cambios que traerá consigo la IA.

El alcance de esta investigación abarca un examen exhaustivo del impacto de la IA en la ITSM en estos momentos, centrándose tanto en las oportunidades como en los retos que presenta. Nuestro objetivo es proporcionar a los profesionales de TI y a los líderes de las organizaciones análisis exhaustivos y recomendaciones prácticas sobre el aprovechamiento de la IA para mejorar la efectividad y la eficiencia de la ITSM. Además, la investigación trata de comprender las implicaciones más amplias de la integración de la IA en la dinámica de la fuerza laboral, incluidos los requisitos de competencias y los roles laborales, el control, la seguridad, las consideraciones éticas y la integración de la IA en la tecnología existente.

A medida que la ITSM sigue evolucionando bajo la influencia de la IA, es imperativo que las organizaciones naveguen por esta transición con cuidado. Al lograr un equilibrio óptimo entre las posibilidades tecnológicas y los factores humanos de creatividad, colaboración y adaptabilidad, las empresas pueden aprovechar todo el potencial de la IA no solo para agilizar los procesos, sino también para mejorar la prestación de servicios centrados en el ser humano. El futuro de la ITSM dependerá probablemente de lo bien que puedan sincronizarse, integrarse y armonizarse la tecnología y el ingenio humano, para fomentar un entorno que elimine la fricción digital y respalde la mejora continua exponencial, la innovación, el crecimiento sostenible y las experiencias de servicio excepcionales.

Resumen ejecutivo

Entre el 4 de febrero y el 8 de abril de 2024, Service Desk Institute, junto con ManageEngine, llevó a cabo una encuesta del sector para investigar el panorama actual de la IA en ITSM.

Las conclusiones clave que se exponen a continuación detallan varios puntos de datos críticos relativos a la concienciación, el uso, el control, el riesgo, la preparación, la adopción y el cambio dentro de la ITSM. En conjunto, estos elementos proporcionan una visión completa de cómo los profesionales de TI están navegando por la integración de la IA en sus prácticas, ilustrando su posición actual y el progreso en esta evolución tecnológica.

El informe completo ofrece análisis y conclusiones adicionales.

A modo de resumen de gestión, las principales conclusiones son:



Adopción e impacto de la IA en ITSM:

La tecnología de IA se está integrando cada vez más en las operaciones de gestión de servicios de TI, con especial atención a la automatización de tareas repetitivas, el análisis predictivo para la prevención de incidentes y la asistencia virtual para la asistencia técnica al usuario final. Las organizaciones están experimentando una serie de impactos en la eficiencia y la satisfacción del usuario final, lo que indica que la adopción de la IA se está convirtiendo en una consideración fundamental en las estrategias de ITSM.



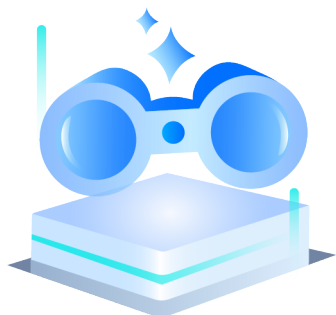
Retos y preocupaciones:

Los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones a la hora de adoptar la IA son la escasez de conocimientos y experiencia, las limitaciones presupuestarias, los problemas de seguridad y privacidad y los problemas de compatibilidad con la infraestructura de TI existente. Abordar estos retos es fundamental para el éxito de la integración de la IA y para evitar la infrautilización de sus funciones.



Control y consideraciones éticas:

Un porcentaje notable de organizaciones carece de un marco de control claro para la implementación de la IA, con preocupaciones sobre las implicaciones éticas, el cumplimiento y las consideraciones legales. Establecer marcos de control sólidos y comprender las cuestiones éticas son esenciales para fomentar la confianza y garantizar un uso responsable de la IA.



Tendencias y previsiones de futuro:

De cara al futuro, la mayoría de los encuestados cree que la IA tendrá un impacto significativo en las prácticas de ITSM, especialmente en áreas como la gestión de incidentes y la gestión del conocimiento. Se espera que los procesos impulsados por la IA aumenten sustancialmente en los próximos cinco años, lo que influirá en los criterios de evaluación de las plataformas ITSM actuales y nuevas



Dinámica de la fuerza laboral y necesidades de capacitación:

Se prevé que la integración de la IA en la ITSM altere los roles de los puestos de trabajo, lo que requerirá nuevas competencias y capacitación para los profesionales de TI. Mientras que algunos expresan su preocupación por la seguridad en el empleo debido a la IA, otros prevén que la IA mejorará sus roles. Es crucial que la dirección aborde estas preocupaciones mediante una comunicación proactiva, programas de capacitación y garantías sobre las oportunidades de desarrollo profesional en un entorno ITSM mejorado con IA.

Datos demográficos de los encuestados

Los datos demográficos de los encuestados muestran una inclinación hacia los participantes que son trabajadores híbridos de grandes organizaciones del sector privado que llevan en su cargo más de 5 años. El grupo demográfico más numeroso, en cuanto a roles, es el de los directores de TI y de servicios al cliente, que representan el 36% de los encuestados. La franja de edad demográfica mas amplia son los encuestados de entre 35 y 44 años, y de entre 45 y 54 años, que representan el 69% de todos los encuestados.

Las pequeñas empresas, de 0 a 49 FTE, representan el 18% de los encuestados. Las medianas empresas, entre 50 y 249 FTE, representan el 7% de los encuestados, y las grandes empresas, a partir de 250 FTE, el 75%.

¿En cuál de los siguientes sectores se clasifica la organización en la que usted trabaja?

Opciones de respuesta	Respuestas
Sector público	34%
Sector privado	59%
Tercer sector (sin ánimo de lucro, organizaciones benéficas, empresas sociales, grupos de voluntariado)	7%

¿Cuál es el cargo que mejor describe su puesto laboral?
(Seleccione uno)

Opciones de respuesta	Respuestas
Corporativo	9%
Director de TI	13%
Director de servicio al cliente	18%
Gestor de TI	18%
Jefe de equipo de la mesa de servicio	7%
Analista de la mesa de servicio	6%
Ingeniero de desktop	1%
Consultor de TI	7%
Director de proyectos de TI	0%
Administrador de bases de datos	0%
Administrador de sistemas	1%
Otras operaciones de TI	6%
Otros (por favor especifique)	14%

¿Cuánto tiempo lleva en su rol actual?

Opciones de respuesta	Respuestas
Menos de un año	12%
1 - 3 años	28%
3 - 5 años	21%
Más de 5 años	39%

¿Cuál es su edad?

Opciones de respuesta	Respuestas
Menos de 25 años	1%
Entre 25 y 34 años	13%
Entre 35 y 44 años	31%
Entre 45 y 54 años	38%
Entre 55 y 64 años	14%
65+	3%

¿Cuál es su lugar principal de trabajo?

Opciones de respuesta	Respuestas
Oficina / in situ	26%
A distancia / casa	27%
Ambos (híbrido / parcialmente a distancia)	47%

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el número de empleados a tiempo completo, o empleados equivalentes a tiempo completo, de su organización?

Opciones de respuesta	Respuestas
0-49	18%
50-249	7%
250-499	5%
500-999	7%
1000-4999	27%
Más de 5000	36%

¿Cómo describiría a los usuarios finales a los que atiende su mesa de servicio?

Opciones de respuesta	Respuestas
Usuarios finales que trabajan para la misma organización que yo.	57%
Usuarios finales que trabajan para una organización distinta a la mía (por ejemplo, en el caso de servicios gestionados o externalizados).	13%
Tanto usuarios finales que trabajan para las mismas organizaciones que yo, como usuarios finales que trabajan para una organización diferente.	19%
Clientes que han adquirido bienes o servicios de mi organización (por ejemplo, atención al cliente, apoyo a los clientes que han comprado software de mi organización).	11%

Concienciación

En el dinámico panorama de la gestión de servicios de TI, la acelerada adopción de la inteligencia artificial tiene el potencial de redefinir los marcos tradicionales y las estrategias operativas. Esta sección del informe de investigación profundiza en el conocimiento y la comprensión actuales de la IA dentro de la ITSM. Nuestro objetivo es descubrir cómo perciben y priorizan las organizaciones las tecnologías de IA, y cómo se prevé que estas tecnologías influyan en sus futuras funciones operativas. Además, este análisis explora los puntos de vista de los profesionales de TI sobre el potencial y los retos de la IA, sentando las bases para una comprensión más profunda del rol de la IA en la construcción del futuro de la ITSM.

El siguiente análisis pretende arrojar luz sobre el nivel actual de concienciación y comprensión de la inteligencia artificial dentro de la comunidad de gestión de servicios de TI (ITSM).

¿Cómo calificaría su comprensión de los siguientes aspectos de las tecnologías de IA y sus implicaciones? (Por favor, seleccione una opción para cada aspecto)

Opciones de respuesta	Pobre	Limitada	Adecuada	Buena	Muy buena	Promedio ponderado
Conceptos y terminología fundamentales de la IA	4%	21%	30%	32%	13%	3.28
Tecnologías y funciones de IA generativa	10%	20%	30%	28%	12%	3.14
Implicaciones éticas de la IA en la práctica	9%	24%	28%	26%	13%	3.11
Cumplimiento de la normativa y aspectos jurídicos de la IA	11%	37%	25%	16%	11%	2.77
Riesgos y medidas de seguridad en la implementación de la IA	15%	31%	23%	21%	10%	2.83
Integración de la IA en la infraestructura de TI existente	16%	29%	26%	21%	9%	2.78

La mayoría de nuestros encuestados tienen al menos una comprensión adecuada de los conceptos y terminologías básicos de la IA. Esto sugiere que la comunidad ITSM está preparada para comprometerse con las tecnologías de IA, lo que es esencial para una mayor adopción e integración. Los niveles de comprensión descienden cuando se trata de áreas más especializadas, como las tecnologías de IA generativa, las cuestiones de cumplimiento y, en particular, la integración de la IA con la infraestructura de TI existente. Estas áreas requieren conocimientos más específicos y experiencia práctica, algo que parece faltar. Las implicaciones éticas y las consideraciones sobre el cumplimiento de la normativa obtuvieron una puntuación moderada, lo que indica que se reconocen estos aspectos, pero posiblemente no se comprenden del todo sus complejidades o como abordarlos en la práctica. Esto es crucial a medida que se generaliza la IA, lo que genera importantes retos éticos y normativos.

Las evidentes brechas en la comprensión de tecnologías específicas de IA sugieren la necesidad de programas educativos específicos. Los profesionales de ITSM deben estar equipados no solo con conocimientos generales de IA, sino también con una visión profunda de cómo la IA puede aprovecharse específicamente en sus operaciones de servicio. Dada la escasa comprensión de las implicaciones éticas de la IA, las organizaciones deberían considerar la posibilidad de integrar la ética en los programas de capacitación sobre IA. Entender cómo navegar por el panorama ético de la IA es esencial para mitigar los riesgos y alinearse con las normas sociales y de control corporativo más amplias que esperamos ver desarrollarse en los próximos 12 a 18 meses.

¿Cómo calificaría su conocimiento actual de herramientas de IA generativa como ChatGPT de OpenAI, Bard (Gemini) de Google, Claude de Anthropic y Co-Pilot de Microsoft?

Opciones de respuesta	Respuestas
Ninguno	8%
Avanzado	10%
Intermedio	37%
Básico	45%

Los datos de la encuesta indican que una gran proporción de profesionales de ITSM, el 45% de nuestros encuestados, solo tienen un conocimiento superficial de las herramientas de IA generativa. Este nivel de familiaridad sugiere que, aunque muchos conocen estas herramientas y quizá entiendan sus funciones básicas, faltan conocimientos más profundos sobre cómo aprovecharlas de forma efectiva. El escaso número de encuestados con conocimientos avanzados de herramientas de IA generativa también apunta a una importante laguna en los conocimientos de alto nivel dentro de este campo. Esta brecha puede impedir la plena utilización e integración de estas potentes tecnologías en las prácticas de ITSM.

La IA generativa tiene un inmenso potencial para revolucionar la ITSM automatizando tareas complejas, proporcionando análisis de datos sofisticados y mejorando las interacciones con el usuario final mediante métodos de comunicación más naturales y efectivos. La actual falta de familiaridad profunda podría considerarse una oportunidad perdida para que las organizaciones aprovechen estos avances. La limitada familiaridad avanzada también sugiere una barrera a la innovación dentro de ITSM. Sin una comprensión sólida de lo que la IA generativa puede hacer, los profesionales de ITSM pueden tener dificultades para pensar de forma innovadora sobre cómo integrar estas herramientas en sus flujos de trabajo o crear nuevos servicios y soluciones que podrían proporcionar ventajas competitivas.

¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de IA generativa como ChatGPT de OpenAI, Bard (Gemini) de Google, Claude de Anthropic y Co-Pilot de Microsoft en su trabajo diario?

Opciones de respuesta	Respuestas
Diariamente o varias veces al día	22%
Semanalmente o varias veces a la semana	31%
Mensualmente o varias veces al mes	15%
Raramente	18%
Nunca	14%

Los datos de la encuesta sugieren un amplio espectro de patrones de uso, que van de diario a nunca, lo que indica distintos niveles de adopción en el sector. Esta variación ofrece una visión tanto de la penetración de las herramientas de IA como de los posibles obstáculos para su plena integración.

Mientras que un segmento de los encuestados, el 22%, utiliza herramientas de IA a diario, un número significativo, el 32%, solo lo hace en raras ocasiones o no lo hace en absoluto. Esta dispersión refleja distintos niveles de adopción de la IA y posiblemente distintas percepciones de la utilidad de la IA generativa en ITSM. El número limitado de profesionales que utilizan estas herramientas a diario sugiere que la IA generativa aún no se ha convertido en una herramienta estándar dentro del conjunto de herramientas de ITSM, lo que puede apuntar a una infrautilización dadas las funciones de la IA para mejorar la eficiencia y los procesos de toma de decisiones.

Los distintos niveles de uso de las herramientas pueden estar influidos por varios factores, como el desconocimiento de las mismas, la complejidad percibida, la capacitación insuficiente, la política organizativa, la seguridad de los datos o la falta de claridad sobre la rentabilidad de la inversión. Estas barreras pueden impedir que los profesionales de ITSM integren plenamente la IA en sus flujos de trabajo. El uso regular de herramientas de IA generativa puede mejorar significativamente la productividad, ayudando a automatizar tareas rutinarias, proporcionar análisis de datos mejorados y mejorar la prestación de servicios. Los datos sugieren que se ha abierto una brecha entre las personas que ya incorporan la IA generativa a su semana laboral y las que no. Los datos también sugieren que, para algunas organizaciones, el aumento de la adopción de la IA generativa podría suponer ganancias de productividad sin explotar que ya se han observado en otras organizaciones.

¿Está de acuerdo con la afirmación "El uso de herramientas de IA generativa como ChatGPT de OpenAI, Bard (Gemini) de Google, Claude de Anthropic y Co-Pilot de Microsoft ha aumentado significativamente mi productividad en el trabajo?"
(Una sola opción)

Opciones de respuesta	Respuestas
Totalmente de acuerdo	17%
De acuerdo	33%
En desacuerdo	21%
Totalmente en desacuerdo	7%
No utilizo herramientas de IA	22%

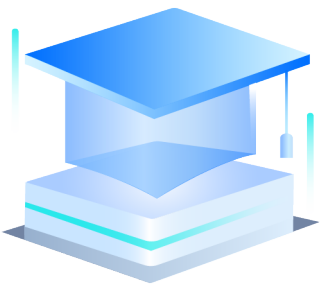
El 50% de nuestros encuestados reconoce una mejora significativa de la productividad laboral gracias al uso de herramientas de IA generativa. Podemos atribuirlo potencialmente a la agilización del trabajo o a la aceleración de la finalización de tareas, junto con la amplificación de las funciones individuales mediante el uso de agentes de IA generativa. Sin embargo, a pesar de las perspectivas positivas, algunos profesionales se mantienen neutrales o inseguros sobre los beneficios de la productividad. Esta variabilidad sugiere que el impacto de las herramientas de IA puede no ser universalmente entendido o experimentado en diferentes entornos empresariales o, de hecho, de una organización a otra.

Las percepciones contradictorias sobre las mejoras de productividad podrían deberse a cómo se integran estas herramientas de IA en los flujos de trabajo ITSM existentes. Una mala integración puede limitar la efectividad de las herramientas de IA, disminuyendo su impacto potencial en la productividad. La falta de una comprensión profunda de cómo aprovechar plenamente las funciones de la IA puede llevar a su infrautilización, lo que a su vez afecta al impacto percibido en la productividad. Esto destaca la necesidad de mejorar la educación y la capacitación sobre el uso operativo de las herramientas de IA en ITSM.

¿Qué hemos aprendido?

- Nuestros encuestados muestran una comprensión moderada de los conceptos y terminologías fundamentales de la IA, con una comprensión limitada en áreas como el cumplimiento, los riesgos y las medidas de seguridad. El aspecto menos comprendido es la integración de la IA con la infraestructura de TI existente, lo que sugiere la necesidad de mejorar la capacitación y los recursos.
- Un número significativo de encuestados solo tiene conocimientos básicos o intermedios de las herramientas de IA generativa, lo que indica una brecha en los conocimientos avanzados y puede obstaculizar una utilización más completa de estas tecnologías en los entornos de ITSM.
- Una parte de los profesionales de ITSM utiliza regularmente herramientas de IA generativa, y un pequeño segmento las utiliza a diario. Esto refleja una tendencia creciente, pero también pone de relieve que algunas partes significativas de la comunidad ITSM aún no han integrado plenamente estas herramientas en sus operaciones diarias.
- Varios encuestados coinciden en que el uso de herramientas de IA generativa ha aumentado su productividad, lo que indica una aceptación positiva y la efectividad de estas herramientas para mejorar la productividad en ITSM.

A partir de las conclusiones, he aquí cinco ideas prácticas que las organizaciones pueden incluir como parte de una estrategia de IA, para mejorar la integración y la efectividad de las tecnologías de IA. Al centrarse en la educación, la asistencia, la aplicación práctica y los resultados visibles, las organizaciones pueden fomentar una plantilla de ITSM más receptiva y competente, experta en aprovechar la IA.



Desarrolle programas educativos específicos sobre IA:

Las organizaciones deben desarrollar y poner en marcha programas de educación específicos centrados en las tecnologías de IA relevantes para el trabajo diario. Estos programas deben tratar de cerrar las brechas de conocimiento detectadas, sobre todo en lo que respecta a la integración de la IA con la infraestructura de TI existente. Ofrecer capacitación tanto para principiantes como para avanzados puede ayudar a mejorar los conocimientos generales de IA de los profesionales de ITSM, permitiéndoles utilizar las herramientas de IA de forma más efectiva.



Fomente un programa de mentores:

Empareje al personal con menos experiencia con mentores expertos en IA que puedan proporcionarles orientación y apoyo cuando empiecen a integrar y utilizar herramientas de IA en su trabajo diario. Esto puede ayudar a generar confianza y facilitar la aplicación práctica de la IA en las tareas de ITSM.



Promueva talleres prácticos y capacitación sobre aplicaciones en el mundo real:

Organice talleres periódicos que permitan interactuar con herramientas de IA generativa en simulaciones controladas de escenarios reales. Estas experiencias prácticas pueden ayudar a profundizar su comprensión de las capacidades y funcionalidades de la IA, fomentando un uso más frecuente y efectivo de estas tecnologías en sus operaciones diarias.



Fomente los proyectos de experimentación:

Anime a los equipos a emprender proyectos de experimentación a pequeña escala que incluyan herramientas de IA. Proporcione un entorno seguro en el que el personal pueda explorar las funciones de la IA sin la presión de una implementación inmediata a gran escala, lo que permite un proceso de adopción gradual y más cómodo.



Programas de retroalimentación e incentivos:

Implemente un sistema de retroalimentación en el que la gente pueda compartir sus experiencias y retos con las herramientas de IA. Combine esto con un programa de incentivos que recompense las ideas innovadoras y las integraciones exitosas de la IA, promoviendo un enfoque proactivo y comprometido con la adopción de la IA

Adopción

Esta sección profundiza en el panorama actual de la adopción de la IA en ITSM, explorando cómo las organizaciones están integrando la IA para mejorar sus funciones de gestión de servicios. Nuestro objetivo es descubrir las áreas clave en las que la IA está dejando su huella, desde la gestión de incidentes hasta la interacción con el cliente, y evaluar las perspectivas de los profesionales de TI sobre cómo las innovaciones impulsadas por la IA están influyendo en sus roles y estrategias operativas. Nos centramos en comprender el alcance de la adopción de la IA, los beneficios obtenidos y los retos encontrados en la transición de la ITSM a una era más centrada en la IA.

¿En qué fase se encuentra su organización con respecto a la adopción de la IA en la asistencia técnica de TI y las operaciones de ITSM?

Opciones de respuesta	Respuestas
Investigación	48%
Proyecto piloto	23%
Implementado parcialmente	17%
Totalmente integrado	4%
No considera la adopción de la IA	8%

La mayoría de los encuestados indican que sus organizaciones están investigando las posibilidades de la IA o realizando proyectos piloto. Menos encuestados afirman que la IA se ha integrado parcial o totalmente en sus operaciones de asistencia técnica. El escaso número de organizaciones pioneras que han integrado plenamente la IA en sus operaciones de asistencia sugiere cierta cautela o retos potenciales para la mayoría de las organizaciones a la hora de pasar de las pruebas piloto a una implementación más amplia.

El paso de los proyectos piloto a la integración a gran escala parece ser significativo, debido potencialmente a barreras tecnológicas, financieras o culturales dentro de las organizaciones. Las distintas fases de adopción de la IA destacan la necesidad de implementar estrategias hechas a la medida que puedan abordar retos organizativos específicos y aprovechar el potencial de la IA con mayor efectividad. Será interesante ver lo rápido que cambia este equilibrio en los próximos meses, a medida que las organizaciones se esfuerzan por adoptar e integrar la IA con toda seriedad.

¿Cuál de las siguientes tecnologías basadas en IA utiliza actualmente en sus operaciones de gestión de servicios de TI? (Opción múltiple)

Opciones de respuesta	Respuestas
Asistentes virtuales para atención al usuario final	34%
Gestión asistida del conocimiento	33%
Autoservicio asistido	32%
Ninguna de estas	26%
Automatización inteligente	21%

Opciones de respuesta	Respuestas
Análisis predictivo para la prevención de incidentes	19%
Autoreparación o autocorrección	19%
Realización de resumen asistido	18%
Gestión inteligente de endpoints para la gestión de eventos	16%
Análisis inteligente de datos para comprender y tomar decisiones	15%

Los profesionales de ITSM informan de que emplean una serie de herramientas basadas en IA en sus operaciones, cada una de las cuales satisface diferentes necesidades funcionales. Teniendo en cuenta que se trata de una pregunta con varias opciones, tecnologías como los asistentes virtuales, la gestión asistida del conocimiento y el autoservicio asistido tienen resultados relativamente buenos, ya que más del 30% de los encuestados utilizan alguna de estas tecnologías. Esto sugiere centrarse en mejorar la experiencia del usuario final, desarrollar una cultura de autoservicio y mejorar la eficiencia operativa. Mientras que algunas tecnologías de IA se consideran más ampliamente adoptadas, otras se utilizan con menos frecuencia, incluida la selección con peores resultados: Análisis inteligente de datos para comprender y tomar decisiones. Esta adopción selectiva puede reflejar distintos niveles de concienciación, utilidad percibida o complejidad de implementación asociada a las distintas tecnologías basadas en IA. El 26% de los encuestados no utiliza ningún tipo de tecnología basada en IA en las operaciones de servicio.

La adopción de tecnologías específicas impulsadas por IA sobre otras sugiere que los entornos ITSM requieren soluciones de IA hechas a la medida que se ajusten estrechamente a sus retos y objetivos operativos únicos. La disparidad en los índices de adopción de herramientas de IA también puede poner de manifiesto los obstáculos existentes, como la falta de presupuesto, la falta de personal calificado o las dificultades de integración con la infraestructura de TI actual.

¿Qué marcos de control dispone su organización para la implementación de la IA? (Opción múltiple)

Opciones de respuesta	Respuestas
No sé	13%
Directrices internas	35%
Normas del sector	20%
Actualmente estamos desarrollando un marco de control	34%
No disponemos de control para la implementación de la IA	25%
Otros (por favor especifique)	0%

El 35% de los profesionales de ITSM informaron de que disponen de directrices de control interno, lo cual es relativamente positivo. Sin embargo, una parte notable de los encuestados, el 25%, informó de que sus organizaciones no disponen de marcos de control formalizados para la IA, lo que podría plantear riesgos significativos relacionados con el cumplimiento, la seguridad y el uso ético de la IA. Además, el 13% de los encuestados no estaban seguros de sus marcos de control, lo que indica una posible falta de comunicación, claridad o comprensión de las políticas de control. El 34% de los encuestados señalaron que los marcos de control están actualmente en fase de desarrollo, lo que refleja una fase de transición hacia una supervisión más estructurada.

A medida que las tecnologías de IA siguen evolucionando e integrándose más profundamente en las operaciones de servicios, resulta crucial establecer marcos de control sólidos. Estos marcos deben abordar las consideraciones éticas, los requisitos de cumplimiento y la gestión de riesgos asociados a la IA.

Sin un control adecuado, las organizaciones corren el riesgo de enfrentarse a problemas legales y éticos que podrían socavar la confianza y obstaculizar la adopción de tecnologías de IA en sus organizaciones. Un control efectivo es esencial no solo para gestionar los riesgos, sino también para fomentar un entorno en el que la IA pueda utilizarse con seguridad y efectividad.

¿Está de acuerdo con la afirmación "En mi organización, integrar la IA con las herramientas y procesos ITSM existentes es muy fácil"?

Opciones de respuesta	Respuestas
Totalmente de acuerdo	1%
De acuerdo	37%
En desacuerdo	51%
Totalmente en desacuerdo	11%

Un notable 62% de los encuestados indica que integrar la IA en sus herramientas ITSM existentes supone un reto. Esto puede deberse a problemas de compatibilidad técnica, a la complejidad de los sistemas de IA, a la falta de estructuras de asistencia adecuadas o incluso a la falta de las competencias necesarias. Aunque el 38% de los encuestados considera que la integración de la IA es manejable, es evidente que la mayoría no lo cree así, lo que destaca la variabilidad en la preparación organizativa, la infraestructura tecnológica, las funciones de integración de herramientas ITSM y las competencias.

La integración de la IA en los sistemas ITSM existentes es compleja y a menudo se enfrenta a obstáculos técnicos y operativos. Esta complejidad puede derivarse de sistemas heredados que no se diseñaron para interactuar con las tecnologías de IA, o de la necesidad de introducir cambios sustanciales en los flujos de trabajo y la gestión de procesos para dar cabida a las funcionalidades de la IA. Los resultados desiguales en cuanto a la facilidad de integración también pueden reflejar deficiencias subyacentes en las competencias y recursos necesarios disponibles en las organizaciones. Estos problemas pueden impedir que los equipos aprovechen efectivamente las tecnologías de IA, lo que afecta a la productividad general y a la capacidad de innovar.

Las opiniones divergentes sugieren la necesidad de una planificación más estratégica y una asignación de recursos adaptada a las necesidades específicas de los entornos ITSM, que garantice que las herramientas de IA puedan integrarse sin problemas y de manera efectiva.

¿Cuáles son los 3 factores principales que impulsan la adopción de la IA en sus operaciones de ITSM?
(Opción múltiple)

Opciones de respuesta	Respuestas
Reducción de costos y optimización de procesos	81%
Innovación y escalabilidad	67%
Directrices de la dirección	32%
Escasez de mano de obra o de personal calificado	32%
Ventaja competitiva	31%
Cultura corporativa	28%
Presiones del entorno	8%

Un enorme 81% de los encuestados identificó la reducción de costos como el principal motor para la adopción de la IA, lo que sugiere un fuerte enfoque en el uso de la IA para optimizar las operaciones, reducir los gastos generales y aumentar la eficiencia operativa general. La necesidad de innovación y la capacidad de ampliar eficientemente las operaciones también se destacan como factores críticos.

Esto indica que las organizaciones se fijan en la IA no solo por los beneficios inmediatos, sino también por su potencial para facilitar el crecimiento y adaptarse a las demandas cambiantes. Las directrices de la dirección desempeñan un rol crucial en la decisión de adoptar tecnologías de IA, lo que subraya la importancia estratégica de la IA en la concepción de las futuras funciones de asistencia de TI.

Los diversos impulsores de la adopción de la IA sugieren que las estrategias de apoyo a los servicios estén cada vez más alineadas con objetivos empresariales más amplios, lo que convierte la integración de la IA en un componente clave del desarrollo organizativo. Aunque los factores impulsores están claros, hacer realidad estas ventajas puede resultar complicado si no se cuenta con estrategias de implementación adecuadas, una capacitación apropiada y una gestión continua de los sistemas de IA.

¿A qué retos se ha enfrentado usted al adoptar la IA en sus operaciones ITSM? (Opción múltiple)

Opciones de respuesta	Respuestas
Escasez de competencias y conocimientos	38%
Limitaciones presupuestarias	29%
Falta de una estrategia clara de IA	28%
Seguridad y privacidad	27%
Aún no hemos adoptado la IA	27%
Disponibilidad de recursos	25%

Opciones de respuesta	Respuestas
Falta de funciones de IA en la plataforma ITSM actual	21%
Problemas de compatibilidad con la infraestructura de TI actual	18%
Preocupación por el ROI	17%
Falta de orientación ética y normativa	12%
Los beneficios percibidos no responden a las expectativas	12%
Resistencia al cambio	12%
Consideraciones éticas	10%
Falta de asistencia de terceros	6%
Otros (por favor especifique)	4%
Sin retos	3%

Se considera que el mayor reto al que se enfrenta la adopción de la IA en las operaciones de servicios es la falta de las competencias y los conocimientos necesarios, lo que sugiere que la mano de obra actual puede no estar adecuadamente preparada para aprovechar las tecnologías de IA. También preocupan las limitaciones financieras, que indican que, a pesar de los beneficios potenciales de la IA, el costo de su implementación puede resultar excesivo para algunas organizaciones. La ausencia de una estrategia clara de IA y la preocupación por la seguridad y la privacidad ponen de manifiesto las brechas tanto en la planificación estratégica como en la ejecución operativa relacionadas con la integración de la IA.

Adoptar con éxito la IA en ITSM no solo requiere preparación tecnológica, sino también previsión estratégica, inversión financiera y adaptación cultural. Cada una de estas áreas presenta su propio conjunto de retos que deben abordarse de forma holística. La ausencia de una estrategia clara de IA puede dar lugar a una desalineación entre las funciones de IA y los objetivos empresariales, un apoyo insuficiente del liderazgo, una innovación fragmentada y dificultades para priorizar la inversión en IA. Para abordar estas cuestiones, las organizaciones deben considerar iniciativas como facilitar talleres de alineación estratégica, desarrollar hojas de ruta detalladas para la adopción de la IA, mejorar la alfabetización en IA en todos los niveles de operaciones, consultar con expertos externos en IA y establecer mecanismos de evaluación y adaptación continuas. Este enfoque puede ayudar a garantizar que las iniciativas de IA se integren y alineen de forma efectiva con objetivos organizativos más amplios, maximizando los beneficios potenciales de la IA en un servicio de asistencia.

¿Qué porcentaje de las interacciones de asistencia al usuario final se gestionan o se apoyan actualmente en la IA?

Opciones de respuesta	Respuestas
0-20%	79%
21-40%	10%
41-60%	6%
61-80%	4%
81-100%	1%

Casi el 80% de los encuestados afirma que hasta el 20% de las interacciones de asistencia al usuario final se gestionan actualmente mediante IA. Los datos de la encuesta indican que la adopción de la IA en la gestión de las interacciones con el usuario final se encuentra todavía en una fase de formación en muchas organizaciones. La IA gestiona un porcentaje limitado de interacciones, lo que sugiere estrategias de integración prudentes. Existe una notable variación en el grado en que las distintas organizaciones han adoptado la IA para las interacciones con el usuario final. Esta variabilidad podría estar influida por diferencias en el tamaño de la organización, el sector, los recursos disponibles, los presupuestos o la infraestructura de TI subyacente.

El ritmo cauteloso de adopción de la IA en el servicio de asistencia sugiere que las organizaciones aún están evaluando el impacto y la escalabilidad de la tecnología. Las dudas sobre la capacidad de la IA para manejar interacciones matizadas, mantener la personalización y gestionar con sensibilidad los datos de los usuarios podrían frenar una implementación más amplia. Los datos reflejan una correlación entre la adopción de la IA y la preparación de las organizaciones. Las organizaciones con infraestructuras de TI avanzadas y una cultura abierta a las innovaciones tecnológicas tienen potencial para integrar más ampliamente la IA. Por el contrario, los que tienen sistemas anticuados o un enfoque conservador de la tecnología pueden mostrar índices de adopción más lentos. Las decisiones estratégicas sobre la implementación de la IA suelen sopesar las ventajas de una mayor eficiencia y el ahorro de costos frente a los riesgos de despersonalizar la experiencia de servicio y los posibles errores en las respuestas automatizadas. Una vez más, este equilibrio estratégico puede influir en el ritmo y el alcance de la adopción de la IA en el entorno de la asistencia.

¿Cómo ha influido el uso de la IA para la asistencia de TI en la satisfacción del usuario final?

Opciones de respuesta	Respuestas
Mejorado significativamente	18%
Mejorado moderadamente	53%
Sin cambios	0%
Empeorado moderadamente	5%
Empeorado significativamente	0%
Es demasiado pronto para saberlo	24%

El 71% de los encuestados que han implementado la IA en la asistencia de TI afirman que el uso de la IA ha mejorado la satisfacción del usuario final. De ellos, el 18% afirma que la IA ha mejorado significativamente la satisfacción del usuario final. Este es un indicador considerable del valor percibido y el impacto de las tecnologías de IA en ITSM.

Muchos consideran que el reto de la IA en la asistencia de TI radica en aprovechar la tecnología para automatizar y agilizar la prestación de servicios sin sacrificar el toque personal que es crucial desde la perspectiva de la experiencia del cliente. Encontrar el equilibrio adecuado entre el uso eficiente de la IA y el mantenimiento del compromiso humano es una consideración clave. Las herramientas de IA deben poder adaptarse a las distintas necesidades y preferencias de los usuarios, y las organizaciones tendrán que perfeccionar continuamente la tecnología de IA basándose en los comentarios de los usuarios finales para garantizar que cumplan o superen sus expectativas de servicio.

¿Está de acuerdo con esta afirmación: "El uso de la IA en la asistencia de TI mejorará significativamente la satisfacción del usuario final en mi organización"?

Opciones de respuesta	Respuestas
Totalmente de acuerdo	32%
De acuerdo	49%
En desacuerdo	15%
Totalmente en desacuerdo	4%

El 81% de los encuestados cree que las tecnologías de IA tendrán un impacto positivo en la satisfacción del usuario final, destacando el rol potencial de la IA en el aumento de la eficiencia, la reducción de los tiempos de respuesta y la prestación de un servicio más coherente. A pesar de las perspectivas positivas generales, el 19% de los encuestados se muestra escéptico sobre el impacto de la IA en la satisfacción del usuario final. Este escepticismo podría deberse a la preocupación por la incapacidad de la IA para manejar interacciones complejas con los usuarios con el mismo matiz y empatía que los agentes humanos.

Aunque la IA puede optimizar significativamente la eficiencia y la coherencia operativas, es crucial equilibrar la automatización de la IA con el conocimiento humano. La dependencia excesiva de la IA sin una supervisión humana adecuada podría provocar un deterioro de la calidad del servicio, especialmente en escenarios complejos que requieren inteligencia emocional y una profunda comprensión contextual. La capacidad de los sistemas de IA para adaptarse y aprender de las interacciones puede ser un arma de doble filo. Si no se gestionan y actualizan adecuadamente, estos sistemas pueden quedar obsoletos o no ajustarse a las expectativas del usuario final, lo que provoca frustración.

La integración efectiva de la IA en las plataformas ITSM existentes es vital, ya que una mala integración puede dar lugar a experiencias de usuario final inconexas y a una menor satisfacción, lo que socava los beneficios potenciales de la IA.

¿Qué hemos aprendido?

- La mayoría de las organizaciones se encuentran en las fases de investigación o experimentación de la adopción de la IA en las operaciones de ITSM. La integración total sigue siendo baja, lo que sugiere que la IA es todavía una tecnología emergente en muchas organizaciones.
- Los asistentes virtuales, la gestión asistida del conocimiento y el autoservicio asistido son las tecnologías impulsadas por la IA más utilizadas, lo que refleja un enfoque centrado en el desarrollo de una cultura de autoservicio del usuario final.
- Faltan marcos de control diseñados específicamente para la implementación de la IA en las organizaciones, y muchos de los encuestados indicaron o bien la ausencia de control o bien que están desarrollando marcos en la actualidad. Esto subraya la necesidad crítica de un control estructurado que guíe la integración de la IA.
- Una proporción significativa de los encuestados considera difícil integrar la IA con las herramientas ITSM existentes, lo que indica posibles problemas de compatibilidad o la necesidad de soluciones de IA más adaptables.
- Los principales factores que impulsan la adopción de la IA en las operaciones de servicios son la reducción de costos y la mejora de la escalabilidad. Las directrices de liderazgo también desempeñan un rol importante, lo que indica influencias descendentes en la adopción de nuevas tecnologías.
- Los principales retos para la adopción de la IA son la escasez de personal calificado, las limitaciones presupuestarias y los problemas de seguridad. Es necesario abordar estos obstáculos para aprovechar plenamente la IA en la prestación de servicios de asistencia.

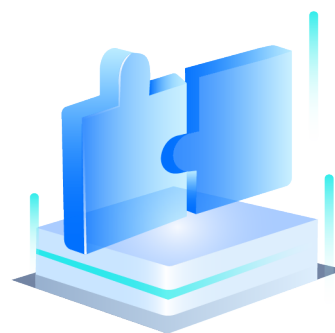
- En la mayoría de los casos, el uso de la IA ha mejorado de forma moderada a significativa la satisfacción del usuario final, aunque algunos encuestados indican que es demasiado pronto para conocer el impacto total, por lo que sugieren ajustes o evaluaciones continuas.
- Existe la firme creencia de que el uso de la IA en la asistencia de TI mejorará la satisfacción del usuario final, aunque una pequeña minoría no está de acuerdo, lo que podría reflejar experiencias o expectativas diversas.

A partir de las conclusiones, he aquí cinco ideas prácticas para abordar los retos identificados y aprovechar la IA de forma efectiva:



Establezca marcos de control de la IA:

Explore y desarrolle marcos de control específicos para el uso de la IA en ITSM. Estos marcos deben definir políticas, responsabilidades y directrices éticas claras para gestionar la integración de la IA, garantizando que todas las iniciativas de IA estén alineadas con los objetivos de la organización y las normas de cumplimiento.



Simplifique la integración de la IA con soluciones plug-and-play:

Invierta en herramientas de IA conocidas por su facilidad de integración con las plataformas ITSM existentes. Busque soluciones que requieran un desarrollo personalizado mínimo para reducir los problemas de compatibilidad y simplificar el proceso de adopción.



Organice sesiones periódicas de concienciación sobre la IA:

Organice sesiones periódicas destinadas a educar al personal de ITSM sobre el potencial y los aspectos básicos de las tecnologías de IA. Estas sesiones pueden ayudar a desmitificar la IA y animar a más empleados a pensar en cómo puede integrarse la IA en sus procesos de trabajo.



Establezca pilotos de IA con métricas de éxito claras:

Empiece con proyectos piloto a pequeña escala para implementar la IA en áreas específicas, como el uso de la IA generativa para la creación de conocimiento o el desarrollo de un agente de IA. Defina parámetros claros para medir el éxito de estos proyectos piloto, que ayudarán a tomar decisiones sobre una implementación más amplia.



Establezca un bucle de retroalimentación de los usuarios finales:

Implemente un sencillo mecanismo de retroalimentación para que los usuarios finales informen de su satisfacción con la asistencia basada en IA. Esta retroalimentación puede proporcionar información valiosa sobre el grado en que las herramientas de IA satisfacen las necesidades de los usuarios y ayudar a identificar áreas de mejora.

Riesgo

La integración de la IA con ITSM plantea retos y riesgos únicos que deben comprenderse y gestionarse plenamente. Esta sección de nuestra investigación profundiza en la percepción que tienen los encuestados del riesgo que corre su organización, y de su propia percepción del riesgo, asociado a la implementación de la IA en las operaciones de servicios

¿Está de acuerdo con la afirmación "Mi organización conoce los riesgos asociados a la IA"?

Opciones de respuesta	Respuestas
Totalmente de acuerdo	21%
De acuerdo	44%
En desacuerdo	28%
Totalmente en desacuerdo	7%

Una parte significativa de nuestros encuestados, el 65%, confía en que su organización conoce los riesgos asociados a la IA, lo que supone una perspectiva muy positiva. Sin embargo, un porcentaje menor, el 35%, no está tan seguro, lo que indica posibles brechas en la concienciación sobre los riesgos y las estrategias de gestión. Estos datos podrían apuntar a que algunas organizaciones no reconocen o abordan plenamente las complejidades y los posibles escollos asociados a la implementación de la IA, incluidos los problemas de privacidad de los datos, las violaciones de la seguridad, las preocupaciones éticas y las consecuencias imprevistas de las acciones de la IA.

A medida que las tecnologías de IA se integran cada vez más en ITSM, es crucial comprender y gestionar los riesgos asociados. Esto incluye no solo los riesgos técnicos y de seguridad, sino también las preocupaciones éticas y normativas que podrían afectar a la reputación de la marca de la organización, así como a las operaciones de servicio. Las organizaciones que carecen de un conocimiento profundo de los riesgos de la IA pueden enfrentarse a dificultades a la hora de implementar soluciones de IA de forma efectiva y responsable, lo que puede dar lugar a contratiempos en las iniciativas de IA junto con posibles infracciones legales y éticas, socavando la confianza de las partes interesadas.

¿Está de acuerdo con la afirmación "Conozco los riesgos asociados a la IA"?

Opciones de respuesta	Respuestas
Totalmente de acuerdo	14%
De acuerdo	57%
En desacuerdo	25%
Totalmente en desacuerdo	4%

Un 71% de los profesionales de ITSM indicaron que creen conocer bien los riesgos asociados a la IA, lo cual es un resultado positivo. Sin embargo, el 29% está menos seguro, lo que sugiere una variabilidad en la educación, la exposición y quizás la madurez de la implementación de la IA en sus organizaciones. El nivel de comprensión de los riesgos de la IA podría correlacionarse con el grado de integración de la IA en los procesos de gestión de servicios de una organización. Es probable que las organizaciones que han avanzado más en su camino hacia la IA cuenten con un personal mejor informado.

Sin embargo, como hemos visto antes en la sección de adopción, solo el 4% de los encuestados afirma que la adopción de la IA está totalmente integrada y el 40% afirma que está realizando pruebas piloto o ha implementado parcialmente la IA. También tenemos que tener en cuenta el nivel de comprensión del riesgo asociado percibido por nuestros encuestados, ya que no existe un punto de referencia directo con el que medir su comprensión.

Una comprensión adecuada del riesgo de la IA, incluida la privacidad de los datos, la transparencia de las decisiones, las vulnerabilidades de seguridad y las preocupaciones éticas, es crucial para aprovechar con seguridad las tecnologías de IA. Un conocimiento insuficiente puede dar lugar a infracciones, usos indebidos y otros fallos que podrían comprometer las operaciones del servicio, así como repercutir negativamente en la confianza de la organización y de los clientes. La variabilidad en la comprensión sugiere la necesidad de una educación y capacitación sobre riesgos más normalizada que pueda cerrar las brechas de conocimiento en todo el sector.

¿En qué medida están preparadas sus operaciones de gestión de la seguridad de la información para afrontar los retos que plantea la integración de la IA? (Una sola opción)

Opciones de respuesta	Respuestas
Muy bien preparadas	15%
Preparadas	26%
Moderadamente preparadas	37%
Nada preparadas	22%

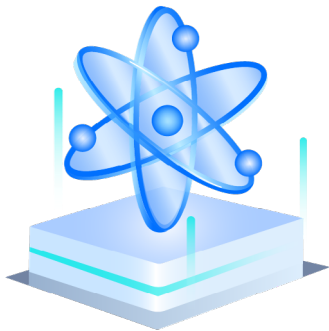
El 15% de los encuestados confía plenamente en la capacidad de sus organizaciones para gestionar los problemas de seguridad relacionados con la IA, mientras que otros reconocen la existencia de importantes brechas en su preparación. Estos datos destacan posibles diferencias en la infraestructura de seguridad y la planificación estratégica. Para los menos preparados, la falta de preparación podría exponer a las organizaciones a mayores riesgos, como la violación de la seguridad de los datos, el acceso no autorizado y el uso indebido de las funciones de IA, lo que podría tener graves consecuencias para la integridad operativa y el cumplimiento de la normativa.

A medida que las tecnologías de IA se emplean cada vez más en ITSM, es crucial garantizar que los marcos de seguridad de la información estén equipados para manejar estas nuevas tecnologías. Esto incluye la protección contra las amenazas a la seguridad convencionales y las propias de la IA, como los ataques de adversarios y la manipulación de modelos. Las organizaciones con medidas de seguridad insuficientes para la IA pueden enfrentarse no solo a riesgos operativos inmediatos, sino también a daños a la reputación a largo plazo y al escrutinio de las autoridades reguladoras, lo que subraya la necesidad de estrategias de seguridad integrales.

¿Qué hemos aprendido?

- Aunque la mayoría coincide en que su organización es consciente de los riesgos asociados a la IA, un porcentaje notable no está de acuerdo, lo que destaca la disparidad en la concienciación y preparación ante los riesgos entre las distintas organizaciones.
- Las respuestas sugieren que la mayoría de las organizaciones estén al menos medianamente preparadas para afrontar los retos de seguridad que plantea la IA, aunque una minoría significativa no esté preparada en absoluto, lo que apunta a un área de riesgo potencial en las operaciones de ITSM.
- La mayoría de los encuestados cree comprender los riesgos asociados a la IA, y la mayoría se muestra de acuerdo o muy de acuerdo. Esto indica un nivel razonable de concienciación sobre los riesgos entre los profesionales de ITSM.

Sobre la base de los resultados relativos a la preparación para afrontar los retos de seguridad de la información relacionados con la IA, y la comprensión personal de los riesgos de la IA entre los profesionales de ITSM, he aquí cinco ideas prácticas para que las organizaciones aborden estos resultados:



Normalice los programas de educación sobre riesgos:

Implemente programas estandarizados de educación sobre los riesgos de la IA para garantizar una comprensión uniforme de los mismos. Estos programas deben incluir capacitación sobre la identificación, mitigación y gestión de los riesgos relacionados con la IA e, idealmente, deben ser obligatorios para todos los empleados implicados en ITSM. Además, incluya la concienciación sobre los riesgos de la IA como parte estándar del proceso de incorporación de todos los nuevos empleados, especialmente los que desempeñan roles de ITSM. Esto garantiza que, desde el primer día, los empleados conozcan el planteamiento de la organización para gestionar los riesgos de la IA.



Organice periódicamente talleres sobre los riesgos de la IA:

o Organice periódicamente talleres o seminarios centrados en los riesgos de la IA y adaptados a los distintos departamentos de la organización. Esto ayudará a garantizar que todos los empleados, independientemente de su rol, tengan una comprensión básica de los riesgos potenciales que implica la IA.



Mejore los protocolos de seguridad para la IA:

Revise y mejore los protocolos de seguridad de la información existentes específicamente para las implementaciones de la IA. Esto debería incluir el desarrollo de medidas de seguridad específicas para la IA, como el cifrado de datos, los controles de acceso y las auditorías de seguridad periódicas para abordar los desafíos únicos que plantean las tecnologías de IA.



Cree un registro exhaustivo de riesgos de la IA:

Desarrolle un registro de riesgos de IA que documente todos los riesgos identificados asociados al uso de la IA dentro de la organización. Este registro debe actualizarse periódicamente y utilizarse para orientar las estrategias de gestión de riesgos y las mejoras de seguridad.



Promueva una cultura de concienciación sobre los riesgos:

Desarrolle un registro de riesgos de IA que documente todos los riesgos identificados asociados al uso de la IA dentro de la organización. Este registro debe actualizarse periódicamente y utilizarse para orientar las estrategias de gestión de riesgos y las mejoras de seguridad.

Cambios

Sin duda, la IA se convertirá en una fuerza fundamental que impulsará cambios significativos en las prácticas operativas y los roles profesionales. Esta sección de nuestra investigación profundiza en la influencia transformadora de la IA en la ITSM, tratando de descubrir cómo se están adaptando las organizaciones a esta evolución tecnológica. Nuestro objetivo es explorar los ajustes y cambios estratégicos que se están realizando en respuesta a la integración de la IA, desde la modificación de los procesos existentes hasta la adopción de nuevos roles por parte de los profesionales de TI. Además, investigamos las implicaciones más amplias de estos cambios para el futuro de ITSM, centrándonos en cómo los profesionales y las organizaciones perciben y gestionan la transición en curso hacia operaciones más impulsadas por la IA.

¿Qué prácticas ITSM cree que se verán más afectadas por la IA? (Opción múltiple)

Opciones de respuesta	Respuestas
Gestión de incidentes	79%
Gestión del conocimiento	73%
Gestión de solicitudes de servicio	67%
Gestión de problemas	43%
Gestión de cambios	22%
Otras prácticas de ITIL® 4 (por favor especifique)	7%

En lo que respecta al impacto de la IA en las prácticas de ITSM, nuestros encuestados creen que el mayor impacto se producirá en la gestión de incidentes y la gestión del conocimiento, seguidas de cerca por la gestión de solicitudes de servicio. Es importante considerar el impacto previsto en la mesa de servicio como resultado de estos hallazgos. Aunque nuestro grupo demográfico se inclina hacia la mesa de servicio, es de esperar que veamos este tipo de resultados.

La capacidad de la IA para automatizar los diagnósticos iniciales, resolver incidentes comunes y analizar y responder a incidentes basándose en patrones y datos históricos, tiene el potencial de transformar la gestión de incidentes. Además, la IA tiene el potencial de mejorar significativamente la gestión del conocimiento y de las solicitudes ofreciendo un servicio asistido por procesamiento del lenguaje natural (NLP), automatizando la categorización y el enrutamiento de las solicitudes, y proporcionando respuestas automáticas a las preguntas frecuentes, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario final. Las tecnologías de IA también se están aprovechando para mejorar las prácticas de gestión de eventos, utilizando el análisis de datos para predecir posibles fallos del sistema y permitiendo un mantenimiento proactivo que puede evitar interrupciones y reducir el tiempo de inactividad.

El reto para ITSM a la hora de aprovechar la IA reside en mantener un equilibrio entre la automatización para la eficiencia y la personalización para la experiencia del usuario final. El exceso de automatización sin tener en cuenta la experiencia del usuario final puede provocar insatisfacción y falta de interés entre los usuarios finales. La integración efectiva de la IA en los procesos ITSM existentes puede ser compleja y requiere una inversión inicial significativa tanto en tiempo como en recursos. Las organizaciones deben garantizar que las herramientas de IA estén bien integradas para mejorar realmente las prácticas de ITSM sin afectar negativamente a los flujos de trabajo existentes.

Desde la perspectiva de la mesa de servicio, esperamos que la IA se utilice para transformar significativamente las operaciones, automatizando las tareas más rutinarias y liberando al personal para que pueda centrarse en cuestiones más complejas que requieran una visión humana. Se espera que este cambio aumente la eficiencia y reduzca los tiempos de respuesta. También requiere una redefinición de los roles de la mesa de servicio, desplazando los requisitos de competencia hacia la resolución avanzada de problemas, el pensamiento crítico y el servicio al cliente. La gestión efectiva del cambio organizativo y la capacitación continua son esenciales para garantizar una transición de redefinición fluida y mantener la moral del personal. A medida que los roles de los cargos evolucionan de reactivos a más estratégicos, el personal de la mesa de servicio puede encontrar una mayor satisfacción laboral al realizar un trabajo más significativo y de mayor impacto. Sin embargo, las organizaciones también deben abordar las implicaciones éticas y mantener la transparencia sobre los cambios y beneficios que conlleva la IA, para fomentar una cultura que considere los avances tecnológicos como una oportunidad de crecimiento y mejora, en lugar de utilizar la IA de forma poco ética y transparente como una oportunidad para impulsar únicamente el ahorro de costos.

¿Es la disponibilidad de funciones de IA un factor clave a la hora de evaluar una nueva plataforma ITSM para su organización?

Opciones de respuesta	Respuestas
El factor más importante	5%
Un factor de primer orden, pero no el más importante	60%
Poco importante	32%
Nada importante	3%

Muchos profesionales de ITSM, el 65% de nuestros encuestados, consideran las funciones habilitadas para IA como un factor importante en las evaluaciones de plataformas ITSM, lo que indica un reconocimiento del potencial de la IA para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la experiencia del usuario final. Sin embargo, la importancia concedida a las funciones de la IA puede variar significativamente de una organización a otra, influida potencialmente por factores como el tamaño de la organización, el sector, la madurez tecnológica y las necesidades operativas específicas. A medida que más plataformas ITSM comienzan a incorporar sofisticadas funciones de IA, es probable que la expectativa de tales funciones se convierta en un criterio estándar en el proceso de selección, lo que refleja una tendencia general de la industria hacia la automatización, el análisis inteligente y los sistemas inteligentes. También significa que las organizaciones de software ITSM deben monitorear de cerca y comprender la demanda del mercado de funciones habilitadas para la IA, ya que existe la posibilidad de que se produzcan alteraciones significativas en el mercado y de que la cuota de mercado cambie a favor de las funciones habilitadas para la IA como resultado de dicha demanda.

La integración de funciones de IA en las plataformas ITSM puede mejorar estratégicamente las operaciones de gestión de servicios, ofreciendo ventajas como la resolución automatizada de incidentes, el mantenimiento predictivo y la asistencia personalizada al usuario final. Sin embargo, el reto reside en elegir las funcionalidades de la IA adecuadas que se ajusten a los objetivos empresariales específicos y a las necesidades de los usuarios. Aunque los datos sugieren que las funciones habilitadas para la IA son muy valoradas, es crucial equilibrar dichas funciones con la usabilidad y la funcionalidad general de la plataforma ITSM. El énfasis excesivo en la IA a expensas de la experiencia del usuario final, o de la funcionalidad ITSM básica, podría conducir potencialmente a funciones infrautilizadas, a una resistencia a utilizarlas o incluso a que los usuarios finales intenten utilizar soluciones alternativas a dichas funciones para relacionarse directamente con los humanos en lugar de relacionarse con la tecnología.

El ritmo al que evoluciona la tecnología de IA exigirá sin duda que las organizaciones sean ágiles y adaptables, para garantizar que sus plataformas ITSM puedan integrarse fácilmente con los últimos avances de la IA sin necesidad de revisiones frecuentes. Esta adaptabilidad también tendrá que ser replicada por los proveedores de herramientas ITSM, ya que muchos pueden argumentar que es más fácil que nunca cambiar de proveedor de herramientas ITSM. Los proveedores de herramientas ITSM que no inviertan en ofrecer funciones adaptables habilitadas para IA en sus sistemas ITSM pueden quedarse atrás.

¿Qué porcentaje de sus procesos ITSM predice que se basarán en la IA en los próximos 5 años? (Escala de valoración)

Opciones de respuesta	Respuestas
0-20%	24%
21-40%	25%
41-60%	34%
61-80%	11%
81-100%	6%

El 51% de los encuestados predice que entre el 41% y el 100% de los procesos ITSM estarán impulsados por la IA en los próximos cinco años, lo que sugiere que la mitad de todas las organizaciones encuestadas adoptarán la IA en ITSM. El otro 49% de los encuestados prevé que entre el 0% y el 40% de los procesos ITSM estarán impulsados por la IA en los próximos cinco años, con un 24% que predice entre el 0% y el 20%. Vemos aquí que las expectativas varían mucho entre los encuestados, lo que refleja posibles diferencias en las estrategias organizativas, el grado de preparación y las necesidades específicas de la organización o el sector. El aumento previsto de los procesos impulsados por la IA indica un cambio hacia una mayor automatización, el impulso de una mayor eficiencia y las operaciones de ITSM impulsadas por datos, lo que podría cambiar fundamentalmente la forma en que se gestionan y prestan los servicios.

La transición a los procesos impulsados por la IA requerirá una preparación significativa, que incluye inversiones en tecnología, cambios en los protocolos operativos, nuevas competencias y capacitación del personal. A pesar de las perspectivas positivas, la implementación de la IA en los procesos de ITSM planteará retos como la gestión de la resistencia al cambio, la garantía de la privacidad de los datos, la transparencia y el mantenimiento de la fiabilidad de los sistemas de IA. El crecimiento previsto de los procesos ITSM impulsados por la IA subraya potencialmente un cambio hacia una gestión de servicios más avanzada tecnológicamente. Encontrar el equilibrio adecuado entre los procesos impulsados por la IA y la supervisión humana será crucial para garantizar un enfoque equilibrado entre el aprovechamiento de los avances tecnológicos de la IA en la gestión de servicios y el importantísimo factor humano.

¿Le preocupa el impacto de la IA en su seguridad laboral?

Opciones de respuesta	Respuestas
Muy preocupado Creo que la IA afectará negativamente a mi trabajo en el futuro	9%
Algo preocupado Creo que la IA podría cambiar la naturaleza de mi trabajo	14%
Neutral Aún no estoy seguro de cómo afectará la IA a mi trabajo	36%
No me preocupa mucho Creo que la IA no afectará significativamente a mi trabajo	19%
No me preocupa en absoluto Confío en que la IA mejorará mi trabajo, no lo amenazará	22%

Al considerar el impacto de la IA en la seguridad laboral, el 41% de nuestros encuestados no están preocupados o no están preocupados en absoluto, lo que supone una perspectiva relativamente positiva. Sin embargo, no sabemos cuántos de este 41% ya trabajan con IA de alguna manera, lo que podría explicar parte de las perspectivas positivas. Las respuestas muestran un abanico de preocupaciones entre los profesionales de TI: algunos ven la IA como una amenaza para su seguridad laboral y otros la consideran potencialmente una oportunidad más que una amenaza. Vemos que el 36% de los encuestados no está seguro de cómo afectará la IA a sus puestos de trabajo.

La preocupación por la seguridad laboral debida a la IA puede variar según los roles específicos dentro de ITSM; por ejemplo, los roles centrados en tareas rutinarias y repetitivas pueden correr más riesgo de automatización que los que requieren una toma de decisiones compleja y habilidades interpersonales. La clave para mitigar la preocupación por la seguridad laboral entre los profesionales de ITSM es que el sector haga hincapié en la importancia de la adaptabilidad y la actualización de conocimientos. A medida que la IA cambia la naturaleza de algunos puestos de trabajo, surge la necesidad imperiosa de que los profesionales se adapten a nuevos roles que la IA apoye en lugar de sustituir. En lugar de ver la IA únicamente como una amenaza de sustitución de puestos de trabajo, es importante considerar cómo la IA puede mejorar los roles laborales. La IA puede encargarse de tareas triviales, lo que permite a los profesionales de ITSM centrarse en aspectos más estratégicos, creativos e interpersonales de su trabajo. Las organizaciones deben comunicar con transparencia sus estrategias de IA, en concreto cómo pretenden utilizarla y qué significa para los distintos roles. Esta apertura puede ayudar a mitigar el miedo y generar confianza. La re-capacitación y mejora de las habilidades del personal será un imperativo organizativo, posiblemente el factor más importante que cualquier organización deba tener en cuenta a la hora de adoptar la transición a un lugar de trabajo más integrado en la IA.

¿Cómo cree que la IA cambiará el rol de los profesionales de ITSM en los próximos 5 años?

Opciones de respuesta	Respuestas
Impacto mínimo	2%
Impacto limitado	12%
Impacto moderado	45%
Impacto significativo	35%
Impacto revolucionario	6%

El 41% de nuestros encuestados cree que la IA cambiará significativamente el rol de los profesionales de ITSM en los próximos cinco años. Junto a esto, el 45% de nuestros encuestados cree que la IA cambiará moderadamente el rol de los profesionales de ITSM. Estos datos sugieren la creencia generalizada de que la IA cambiará el rol de los profesionales de la gestión de servicios de TI. Sin embargo, es incierto el alcance, al igual que la naturaleza del impacto como fuerza positiva o fuerza negativa. Algunos encuestados pueden ser optimistas sobre el potencial de la IA para aumentar la eficiencia operativa, mejorar la precisión en la toma de decisiones y ofrecer soluciones escalables para gestionar los servicios de TI. Pueden anticipar que la IA reducirá las tareas manuales triviales, permitiéndoles centrarse en iniciativas más estratégicas. Por el contrario, algunos pueden mostrarse más recelosos y considerar que la IA conduce al desplazamiento de puestos de trabajo, aumenta la complejidad de las operaciones de TI e introduce cuestiones éticas y de privacidad que implican requisitos de cumplimiento más complejos.

La doble naturaleza de estos datos sugiere la necesidad de un enfoque equilibrado que aproveche los puntos fuertes de la IA al tiempo que mitigue sus riesgos. Esto implica integrar la IA de forma que aumente las funciones humanas en lugar de sustituirlas y garantizar que la aplicación de la tecnología de IA se ajuste a normas éticas. La transición a un funcionamiento basado en la IA exigirá una gestión efectiva del cambio, que aborde tanto los aspectos tecnológicos como humanos de la gestión de servicios. Una comunicación clara y una planificación integradora son esenciales para alinear las expectativas y fomentar un entorno propicio. A medida que la IA cambie la naturaleza del trabajo, se producirá un cambio significativo en las competencias necesarias. Las iniciativas proactivas de capacitación y mejora de habilidades serán cruciales para preparar a la fuerza laboral para los nuevos roles que la IA creará o transformará. El futuro de la IA en ITSM no consiste solo en sustituir las tareas humanas, sino en mejorar y trabajar junto a los humanos para garantizar una integración perfecta que complemente las funciones humanas para maximizar los beneficios de la IA.

¿Qué hemos aprendido?

- Se espera que la gestión de incidentes, la gestión del conocimiento y la gestión de las solicitudes de servicio sean las prácticas ITSM más afectadas por la IA, lo que indica las áreas en las que la IA podría ser más beneficiosa.
- Aunque no siempre es el factor más crítico, la disponibilidad de funciones habilitadas para la IA se considera importante a la hora de evaluar nuevas plataformas ITSM, lo que subraya la creciente importancia de las funciones de IA en la toma de decisiones.
- La mayoría predice que entre el 21% y el 60% de los procesos ITSM estarán impulsados por la IA en los próximos cinco años, lo que muestra un crecimiento optimista en la integración de la IA.
- Existe una buena comprensión de los riesgos asociados a la IA, lo que indica un alto nivel de concienciación entre los profesionales de ITSM.
- Los profesionales de ITSM son optimistas sobre el futuro rol de la IA en la mejora de la gestión de servicios.

A la luz de los cambios previstos en la Gestión de Servicios de TI en los próximos cinco años debido a los avances de la IA, y teniendo en cuenta su impacto potencial en los roles de los profesionales de ITSM, aquí hay cinco pasos prácticos y proactivos que cada profesional de ITSM debería considerar tomar ahora mismo:



Mejorar sus habilidades y conocimientos sobre la IA:

Dedique tiempo a aprender sobre las tecnologías de la IA. Puede ser a través de cursos gratuitos en línea, webinarios o talleres centrados en la tecnología de IA y su aplicación en un entorno empresarial. Comprender los fundamentos de la IA estrecha, la IA generativa, la inteligencia general artificial, el machine learning y la ciencia de datos le dotará de los conocimientos necesarios para trabajar de forma efectiva con estas tecnologías.



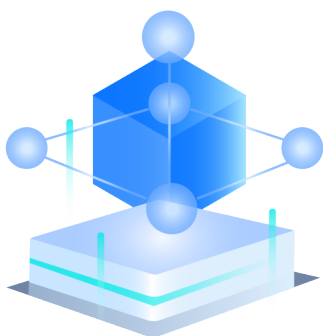
Participar en el aprendizaje interdisciplinar:

Amplíe sus conocimientos más allá de las habilidades de TI tradicionales. Conozca áreas como la codificación, el análisis empresarial y la ética en la IA. Este enfoque interdisciplinar no solo mejorará su capacidad de adaptación, sino que también le preparará para asumir nuevos roles a medida que cambie la demanda de competencias en la IA.



Mejorar las habilidades interpersonales para la colaboración con la IA:

Trabaje en la mejora de las habilidades interpersonales como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, que son cruciales en un lugar de trabajo mejorado por la IA. A medida que la IA cambie el funcionamiento de los equipos, será más importante que nunca ser capaz de trabajar de forma efectiva con sistemas de IA y colegas humanos.



Construir una red profesional en la IA e ITSM:

Amplíe su red profesional conectando con expertos en IA e ITSM. Asista a conferencias del sector, participe en foros y únase a grupos profesionales. La creación de redes con colegas y líderes en IA puede proporcionar información sobre las tendencias emergentes y abrir oportunidades de colaboración y promoción profesional.



Experimentar con herramientas y plataformas de IA:

Adquiera experiencia práctica con herramientas y plataformas de IA. Muchos proveedores de software ofrecen versiones de prueba o entornos de pruebas "sandbox" en los que se puede aprender cómo funcionan las herramientas de IA sin necesidad de una implementación completa. Familiarizarse con estas herramientas puede convertirle en un activo clave en el viaje de la IA de su organización.

Conclusión

A medida que la IA sigue redefiniendo el panorama de la gestión de servicios de TI, nuestra investigación revela una trayectoria matizada para su integración e impacto en las operaciones de servicios y los roles profesionales. La evolución de la IA en ITSM está marcada por una creciente dependencia de tecnologías avanzadas como el análisis predictivo, el machine learning, el procesamiento del lenguaje natural, la automatización robótica de procesos y la influencia emergente de la IA generativa. Estas tecnologías están remodelando el análisis de datos, la prestación de servicios y la toma de decisiones en tiempo real. La IA generativa, en particular, tiene el potencial de revolucionar la forma en que los servicios de asistencia interactúan con los usuarios finales, proporcionando respuestas y soluciones dinámicas y adecuadas al contexto. La integración de funciones de IA tan diversas subraya un cambio hacia prácticas de gestión de servicios de TI más inteligentes, receptivas y centradas en el usuario, capaces de anticiparse a las necesidades de los usuarios y agilizar las operaciones con mayor efectividad.

A pesar de los prometedores avances, la adopción de la IA también introduce complejidades en la integración, requiere una gestión exhaustiva de los riesgos y exige ajustes continuos en las estructuras organizativas y el desarrollo de competencias. Las organizaciones se encuentran en distintas fases de adopción de la IA, desde la exploración inicial hasta la implementación avanzada, y muchas siguen enfrentándose a retos relacionados con la privacidad de los datos, la seguridad y la alineación de las funciones de la IA con las infraestructuras de TI existentes. A medida que las herramientas de IA se afianzan en los procesos de ITSM, ofrecen oportunidades significativas para transformar la prestación de servicios, haciendo que las operaciones sean más proactivas y basadas en datos. Sin embargo, este cambio también subraya la necesidad de marcos sólidos de control y planificación estratégica para garantizar que las innovaciones de la IA se ajusten a las normas éticas y a los objetivos de la organización.

De cara al futuro, se espera que la integración de la IA no solo agilice las operaciones, sino que también capacite a los profesionales de ITSM liberándoles de tareas rutinarias y permitiéndoles centrarse en aspectos más estratégicos y creativos de la gestión de servicios. Es probable que este cambio mejore la satisfacción laboral y abra nuevas vías de desarrollo profesional en el ámbito de la ITSM. No obstante, los profesionales siguen siendo cautelosamente conscientes de los riesgos potenciales de la IA, lo que indica la importancia de unas estrategias de integración equilibradas y meditadas que den prioridad tanto a los avances tecnológicos como a los factores humanos. El futuro de la ITSM no dependerá únicamente de las funciones tecnológicas, sino de la forma en que las organizaciones armonicen estas tecnologías con sus recursos humanos. Las organizaciones con más éxito serán las que no solo adopten la IA de forma efectiva, sino que también fomenten una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad, garantizando que su fuerza laboral esté preparada para utilizar la IA de forma responsable e innovadora.

Extendemos nuestra gratitud a todos los participantes que han contribuido a esta investigación. A medida que seguimos navegando por el cambiante panorama de la ITSM, ampliado por la IA, esperamos volver a analizar estas ideas en futuros estudios para evaluar cómo las predicciones y expectativas se convierten en resultados prácticos, dando forma a la próxima generación de gestión de servicios de TI.

Acercas de ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus es la plataforma unificada de gestión de servicios de ManageEngine, la división de gestión de TI empresarial de Zoho Corporation. Basado en las mejores prácticas de ITSM recomendadas por el sector, ServiceDesk Plus viene repleto de integraciones empresariales y de TI contextuales que ayudan a los equipos de la mesa de servicio a alinearse mejor con los objetivos empresariales de su organización. Con funciones nativas de gestión de servicios empresariales y una extensibilidad ilimitada ofrecida a través de secuencias de scripts de código bajo, ServiceDesk Plus ayuda a las organizaciones a diseñar, prestar y dar asistencia a sus servicios empresariales y de TI. Se presenta en tres versiones y está disponible en 37 idiomas diferentes. Para obtener más información sobre ServiceDesk Plus y sus funciones, por favor visite <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/>.

Acercas de ManageEngine

ManageEngine es una división de Zoho Corporation que ofrece soluciones integrales de gestión de operaciones de TI y seguridad on-premises y nativas de la nube para organizaciones globales y proveedores de servicios gestionados. Las empresas establecidas y emergentes, incluidas 9 de cada 10 organizaciones de la lista Fortune 100, confían en las herramientas de gestión de TI en tiempo real de ManageEngine para garantizar el rendimiento óptimo de su infraestructura de TI, incluidas las redes, los servidores, las aplicaciones, los endpoints y mucho más. ManageEngine cuenta con 18 centros de datos, 20 oficinas y más de 200 socios de canal en todo el mundo para ayudar a las organizaciones a alinear estrechamente su negocio con las TI. Para más información, visite el [sitio web de la empresa](#), siga su [blog](#) y conéctese a [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#) y [X](#) (antes Twitter).