

EL 41% DEL SECTOR SERVICIOS UTILIZA LA IA PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

- Según revela el Informe Ascendant de Minsait, el 37% utiliza la inteligencia artificial para el desarrollo propio de ciberseguridad y un 36% para la optimización de la cadena de operaciones
- La implantación de la IA facilita la personalización de servicios, adaptándolos de forma más eficiente y precisa a las necesidades y demandas de cada cliente

Madrid, 30 de septiembre de 2024.- La inteligencia artificial se abre paso en el sector de los servicios: cuatro de cada diez empresas están centrando sus esfuerzos en la aplicación de la IA para la gestión de información, más concretamente en el reconocimiento y procesamiento de documentos, la extracción de datos y la gestión de contenidos y conocimiento. Así lo ha revelado el análisis sectorial recogido en el informe Ascendant de Minsait (Indra) que, bajo el título *IA: radiografía de una revolución en marcha*, analiza su grado de adopción en compañías privadas e instituciones públicas.

El mismo informe revela que, además de la gestión de información, el 37% de las compañías también invierte esfuerzos en la aplicación de la IA para la gestión del riesgo y ciberseguridad. En este sentido, la ciberseguridad, junto a la gestión de la ética y la regulación de la inteligencia artificial, es cada vez más importante, ya que con la irrupción de la IA llegan nuevos desafíos éticos y normativos, así como la necesidad de proteger los activos de la empresa. Es por ello por lo que cada vez es más necesario cubrir todos los aspectos de forma integral a la hora de aplicarla.

Según el informe, el futuro apunta a que la inteligencia artificial no solo transformará cómo se operan y ofrecen los servicios, sino que también impulsará un cambio hacia prácticas más éticas, responsables y sostenibles. La adaptación y la innovación serán cruciales para que las empresas se mantengan a la vanguardia en este entorno en evolución.

En referencia a las barreras que se encuentran en el momento de su aplicación, seis de cada diez empresas afirman que existe una dificultad a la hora de encontrar talento especializado. El talento juega, de hecho, un papel crucial en la entrega de servicios de calidad. Según el estudio elaborado por Minsait, en esta industria es clave reclutar, capacitar y gestionar al personal necesario para prestar los servicios de manera eficiente y profesional siempre adaptando las necesidades y exigencias actuales. Por ello, y como señala el informe Ascendant, es crucial abordar estos desafíos de manera proactiva, desarrollando políticas y regulaciones para garantizar un uso ético y responsable de la inteligencia artificial en el sector Servicios.

Otras de las barreras que destacan las compañías del sector hacen referencia a la falta de visión y cultura empresarial para la adopción de la IA (40%) y a la falta de infraestructuras tecnológicas preparadas para su aplicación de forma correcta (30%).

La IA como aliada para la eficiencia y optimización de procesos

El sector de los servicios vive un momento dinámico y complejo donde las oportunidades de crecimiento e innovación se juntan con la necesidad de abordar desafíos éticos, técnicos y operativos. Un entorno de desarrollo donde la IA emerge como un catalizador fundamental para evolucionar estos servicios que ofrecen las empresas a sus clientes.

Esto se refleja en que, entre otras cosas, la eficiencia y optimización de procesos internos es uno de los aspectos más importantes para siete de cada diez organizaciones entrevistadas en el informe. En la misma línea, el 40% de las empresas dedicadas a los servicios asocia la adopción de la IA con el desarrollo de una nueva oferta o línea de servicio, así como con la transformación y optimización de sus modelos de negocio. También el 33% afirma que la IA mejora la toma de decisiones basada en datos y facilita un uso más eficiente de estos.

“El sector de Servicios, al igual que muchos otros, está en el umbral de una transformación profunda y dinámica impulsada por el poder de la inteligencia artificial. Ésta, que ha experimentado un crecimiento exponencial en el último año, ofrece oportunidades sin precedentes para redefinir cómo concebimos, prestamos y optimizamos nuestros servicios. Las empresas que sepan aprovechar este avance no solo mejorarán su eficiencia operativa, sino que también estarán mejor posicionadas para liderar la innovación en

un mercado cada vez más competitivo y demandante”, declara José Luis Ramos Martín, director de Servicios en Minsait, quien añade: “Este es el momento de actuar y capitalizar el poder transformador de la IA para marcar la diferencia en el futuro de los servicios”.

El [Informe Ascendant](#) Madurez Digital 2024 de Minsait aborda, en su quinta edición, el contexto y grado de adopción de la inteligencia artificial por parte de las empresas y las Administraciones públicas. Para ello, se ha analizado la información aportada por más de 900 organizaciones de España y otros países procedentes de 15 sectores diferentes de actividad.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio digital avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades avanzadas en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones digitales a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2023, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Virginia Miranda Rufo
vmrufo@minsait.com
+34 682 528 486