

Las empresas españolas impulsan el uso de la Inteligencia Artificial a causa de la pandemia, según un estudio de IBM

- El 72% de los profesionales de TI europeos dicen que es importante para sus empresas que puedan confiar en los resultados de la IA, un 78% en el caso de España

- Más de 3 de cada 4 profesionales de TI españoles creen que es importante confiar en que el resultado de la IA es justo y seguro

Londres, Reino Unido. 11 de mayo de 2021 - IBM [NYSE: [IBM](#)] ha anunciado hoy los resultados de un nuevo estudio de mercado sobre la adopción de la inteligencia artificial (IA) por parte de las empresas europeas y el impacto que la pandemia del COVID-19 ha tenido en la utilización de esta tecnología.

Según el estudio, realizado por Morning Consult en Reino Unido, Francia, Alemania, España e Italia, más de un tercio (36%) de los profesionales de las tecnologías de la información encuestados afirma que sus empresas han acelerado la utilización de la IA como consecuencia directa de la pandemia, un 45% en el caso de España.

“ Es necesario abordar los problemas de confianza y superar la barrera de la falta de habilidades. Cuanto más se retrase, mayor será la amenaza para la continuidad del negocio ”

Mejora de la productividad mediante la automatización basada en la IA

Según el estudio, tanto las empresas europeas como las españolas están utilizando herramientas y software de automatización basado en IA para hacer más productivas a sus plantillas. Más de un tercio (34%) de los profesionales de TI europeos y un 39% de los encuestados españoles afirmaron que mejorar la productividad de sus empleados influyó en su decisión de utilizar este tipo de herramientas. En España un 21% de los directivos encuestados planea utilizarlas en los próximos 12 meses. A nivel europeo, alrededor de un tercio de los profesionales de TI europeos afirma que su empresa tiene previsto invertir en aplicaciones de IA estándar (35%) en los próximos 12 meses.

"Es necesario abordar los problemas de confianza y superar la barrera de la falta de habilidades, ya que ante cualquier duda que exista, se corre el riesgo de dar ventaja comercial a los competidores que ya han comenzado el viaje hacia la IA. Cuanto más se retrase, mayor será la amenaza para la continuidad del negocio", ha dicho Jean-Philippe Desbiolles, vicepresidente global de Datos, Cognitiva e IA, Mercados Globales de IBM.

Satisfacer la demanda de IA de confianza

Más de 3 de cada 4 profesionales de TI españoles creen que es importante confiar en que el resultado de la IA es justo y seguro (78%). En Europa, casi tres cuartas partes (72%) de los encuestados citaron la necesidad de crear confianza en torno a la IA como una preocupación empresarial clave. Un porcentaje similar de usuarios también destacó la importancia de elegir un socio tecnológico con una sólida oferta de software e infraestructura de apoyo. En el caso de las empresas que aún exploran la IA, estas cifras fueron significativamente bajas -el 31% y el 21%, respectivamente-, lo que indica que un proveedor de soluciones de confianza con un historial probado de implementación añade valor real a una inversión.

"IBM ha desarrollado un marco ético como parte de su oferta de IA; no solo proporcionamos las herramientas, sino que explicamos cómo funcionan. Esta combinación de productos y política nos ha permitido ofrecer implementaciones de IA de

confianza en una amplia variedad de sectores", ha apuntado Desbiolles. "Por ejemplo, Lufthansa, la mayor aerolínea de Alemania, es un socio importante en la implementación de IA, con un equipo conjunto en AI Studio, para mejorar los servicios al cliente, capacitar a los empleados y mejorar la eficiencia operativa".

Apostar por el procesamiento del lenguaje natural

La encuesta reveló que el 38% de los profesionales europeos de TI y un 33% de españoles están utilizando actualmente aplicaciones de procesamiento de lenguaje natural, y más de una cuarta parte (26%) y otro 33% de encuestados españoles informan que su empresa tiene planes para adoptarlas en los próximos 12 meses.

"Dos de los principales bancos europeos, NatWest y Crédit Mutuel, están utilizando la potencia del procesamiento del lenguaje natural de IBM Watson Assistant y la IA conversacional para transformar su experiencia de cliente y proporcionar un apoyo muy necesario a los agentes humanos mediante la automatización de las respuestas a las consultas en línea, muchas de las cuales son preguntas simples y repetitivas", ha comentado Desbiolles.

Superar las barreras de entrada

La IA se considera cada vez más una tecnología revolucionaria que transformará el funcionamiento de las empresas, pero muchas de ellas siguen dudando por varias razones. El 38% de las empresas europeas citó la aparente complejidad de integrar la IA en los sistemas empresariales existentes, frente a un 33% de europeos que destacó la falta de experiencia o conocimientos como un freno a la adopción. Finalmente, el 29% de encuestados europeos identificó la creciente complejidad de la gestión de los datos y la existencia de datos aislados como una barrera. En España, los encuestados afirman que el aspecto más difícil que experimentan durante la adopción de la IA es introducir esta tecnología en toda la empresa (43%), seguido del análisis de datos para construir y escalar la IA (36%). A pesar de estos factores, la IA se está volviendo más accesible, según el 41% de los encuestados, un 40% en el caso de los españoles.

For further information: Patricia Núñez IBM Comunicación patricia.nunez@es.ibm.com

Additional assets available online:

