

# Los servicios de TI son catalizadores para la innovación y el crecimiento

Cómo los proveedores de servicios de TI impulsan la modernización y liberan todo el potencial de la IA

UN INFORME DE LIDERAZGO INTELECTUAL DE FORRESTER CONSULTING ENCARGADO POR DELL, MARZO DE 2025



## Tabla de contenido

- 3 [Resumen ejecutivo](#)
- 4 [Conclusiones clave](#)
- 5 [Los proveedores de servicio de IT son la clave del éxito en cada etapa del recorrido hacia la IA](#)
- 9 [Los proveedores de servicios de TI aceleran la modernización del lugar de trabajo y del centro de datos](#)
- 12 [El impacto revolucionario de las asociaciones estratégicas con proveedores de servicios de TI](#)
- 15 [Recomendaciones clave](#)
- 17 [Apéndice](#)

### Equipo del proyecto:

[Rachel Baum](#),

consultora de impacto de mercado

[Sarah Brinks](#),

consultora principal de impacto de mercado

### Investigación colaboradora:

Grupo de investigación de [arquitectura y entrega tecnológicas](#) de Forrester

#### ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester brinda [consultoría basada en investigaciones](#) independiente y objetiva, que ayuda a los líderes a ofrecer resultados clave. Impulsados por nuestra [investigación orientada al cliente](#), los consultores experimentados de Forrester se asocian con los líderes para ejecutar sus prioridades mediante un modelo de participación único que garantiza un impacto duradero. Para obtener más información, visite [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. La reproducción de este material sin autorización está estrictamente prohibida. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresan posturas en el momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. [E-60323]

## Resumen ejecutivo

Desde 2018, Forrester, por encargo de Dell, hace seguimiento de cómo los tomadores de decisiones empresariales y el equipo de TI utilizan los proveedores de servicios de TI para lograr resultados de TI, operativos y empresariales. En la actualidad, los líderes se centran especialmente en las posibilidades transformadoras de la IA, ya que reconocen su influencia más allá de la TI y comprenden su potencial para mejorar la seguridad, agilizar las operaciones y optimizar los flujos de trabajo. Para liberar el potencial de la IA, los líderes recurren a los proveedores de servicios de TI para obtener experiencia a fin de administrar e implementar estas iniciativas interdepartamentales a gran escala.

La IA también está revolucionando las experiencias de los clientes, mejorando las funciones de ventas, soporte y servicio, y permitiendo que las empresas involucren y atiendan mejor a los clientes. Desde el análisis predictivo que personaliza los recorridos hasta el soporte automatizado para resoluciones más rápidas, la IA está redefiniendo la manera en que las organizaciones aportan valor.

Los líderes confían cada vez más en los proveedores de servicios de TI para impulsar la innovación, fortalecer la diferenciación competitiva e identificar el impacto interorganizacional más allá del departamento de TI. Además de modernizar su infraestructura, los líderes recurren a proveedores de servicios de TI para ayudarlos a abordar la preparación, la planificación, la implementación, la capacitación y el desarrollo de habilidades con la IA en mente. La seguridad, la escalabilidad y la sustentabilidad también son fundamentales, ya que los líderes tienen como objetivo alinear la IA con los objetivos del negocio futuros.

Anteriormente considerados como recursos para apoyar la innovación, los proveedores de servicios de TI ahora están involucrados desde el principio en el desarrollo de estrategias. Aportan experiencia que no solo permite la innovación, sino que también sirve como catalizador para la transformación. Con la consolidación de su papel como asesores de confianza, los proveedores de servicios de TI ayudan a las organizaciones a superar los desafíos, innovar y alcanzar objetivos en toda la empresa.

## Conclusiones clave

**Los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI buscan orientación integral de estrategia y ejecución en sus proveedores de servicios de TI, especialmente con IA.**

Una solución de IA completa con funcionalidades integrales que incluyen hardware, software y servicios es una prioridad principal para el 72 % de los encuestados. Del mismo modo, el 72 % busca proveedores de servicios de TI con el conocimiento para guiarlos desde la estrategia hasta la ejecución.

**Los proveedores de servicios de TI son asesores de confianza que ayudan con la estrategia de IA, estimulan el cambio, potencian la innovación y permiten que los empleados de las organizaciones hagan lo mismo.**

Casi tres cuartas partes de los encuestados (un 70 %) indicaron que necesitan experiencia externa para impulsar el cambio en los procesos de negocios y lograr resultados empresariales transformadores, especialmente cuando se trata de IA. Del mismo modo, el 69 % favorece a los proveedores de servicios de TI con la experiencia necesaria para ayudarlos a alinear las decisiones de TI y los resultados del negocio.

**La seguridad sigue siendo una consideración clave en la infraestructura, los empleados y, por supuesto, la IA, pero también un desafío principal.**

Mantenerse al día y anticiparse a las amenazas de seguridad en evolución es una preocupación clave para siete de cada 10 tomadores de decisiones. Como resultado, el 79 % prioriza los servicios de TI que pueden ayudar a garantizar la seguridad, la continuidad comercial y la resiliencia.

**Los proveedores de servicios de TI desempeñan un papel crucial en la modernización de las tecnologías y los procesos.**

Casi dos tercios de los encuestados (un 63 %) creen que los proveedores de servicios de TI los ayudan a optimizar la tecnología, el rendimiento, las operaciones de TI y la administración. Desde la modernización del centro de datos hasta el empoderamiento de TI y los usuarios finales para el éxito laboral digital, los servicios son fundamentales para abordar los desafíos clave y asegurarse de que las organizaciones estén listas para el futuro.

## Los proveedores de servicio de IT son la clave del éxito en cada etapa del recorrido hacia la IA

Como un imperativo organizacional independiente y un elemento que es parte integral de componentes, tecnologías e implementaciones adicionales, aprovechar la IA es una prioridad importante para los tomadores de decisiones de TI (ITDM). Sin embargo, no pueden aprovechar al máximo la IA si no cuentan con proveedores de servicios de TI que ofrezcan orientación y soluciones a lo largo de sus recorridos hacia la IA.

Los encuestados afirmaron que buscan el conocimiento y la experiencia de los proveedores de servicios de TI que los ayuden a alinear la TI y el negocio, de modo que puedan avanzar rápidamente en su recorrido hacia la IA. Indicaron que buscan proveedores de servicios de TI como partners clave para establecer una estrategia general de IA y recomendar infraestructura o plataformas a través de la implementación de soluciones de IA y la priorización de los casos de uso que se implementarán.

Si piensa de manera interorganizacional y más allá del departamento de TI, los directores de sistemas de información y otros ITDM pueden aprovechar el poder de la IA para crear no solo eficiencias operativas, sino también conexiones más profundas con los clientes, lo que eleva la lealtad de la marca y la experiencia del cliente (CX) y logra niveles de diferenciación sin precedentes.

Además, descubrimos los siguientes puntos:

- **Los encuestados buscan proveedores de servicios de TI que apoyen todo el proceso de adopción de la IA.** Casi tres cuartas partes (un 72 %) de los encuestados afirmaron que están priorizando a un proveedor de servicios que ofrezca una solución completa con funcionalidades integrales y el conocimiento para llevarlos desde la estrategia de IA hasta la ejecución (consulte la Figura 1). Más de dos tercios (un 68 %) de los tomadores de decisiones encuestados desean trabajar con un líder de la industria que tenga experiencia en el desarrollo de estrategias de IA exitosas, y el 70 % coincidió en que un proveedor de servicios de TI que tenga procesos y metodologías probados para ayudar a priorizar los casos de uso de alto valor y crear planes a fin de lograrlos es fundamental para tener éxito. Otras prioridades principales para seleccionar proveedores de servicios de IA incluyen la experiencia en la protección de la IA y los datos (un 79 %), la oferta de programas de capacitación y mejora de las habilidades (un 76 %) y la alineación con los objetivos de sustentabilidad (un 70 %).

**FIGURA 1**

## Características clave para los servicios de IA

Tener experiencia y éxito en la alineación del negocio y la TI para maximizar la agilidad

● Muy importante    ● Sumamente importante



Tener experiencia en garantizar que las soluciones de IA y los datos utilizados estén seguros



Ofrecer capacitación y educación para aquellos que necesitan mejorar las habilidades o que actualmente no tienen habilidades de IA



Conocer las políticas y los marcos emergentes que rigen el uso de la IA, además de participar en estos



Ofrecer funcionalidades integrales y tener el conocimiento para llevarnos desde la estrategia de IA hasta la ejecución



Tener experiencia en alinear una estrategia de IA con los objetivos de sustentabilidad de una organización



Contar con procesos y metodologías probados para ayudarnos a priorizar los casos de uso de IA de alto valor y crear planes a fin de lograrlos



Ser líder en la industria con experiencia y conocimientos en el desarrollo de estrategias de IA exitosas



Tener experiencia en redes de IA de alto rendimiento



Contar con experiencia en alinear las estrategias del centro de datos con las necesidades únicas de las cargas de trabajo de IA



Contar con asociaciones estratégicas y poder servir como un integrador de sistemas de IA generativa que abarca la infraestructura, el ecosistema y los servicios



Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel mundial en servicios de TI, servicios administrados, IA/IA generativa y consultoría de TI.

Nota: No se muestran todas las opciones; es posible que los valores porcentuales individuales no correspondan al total debido al redondeo.

Fuente: Encuesta sobre IA y servicios de TI del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

- **Los proveedores de servicios de TI desempeñan un papel clave en la alineación de la estrategia de IA con los objetivos generales del negocio.** Al seleccionar un proveedor de servicios para soluciones de IA, más de ocho de cada 10 encuestados afirmaron que el éxito demostrado en la alineación del negocio y la TI para maximizar la agilidad es parte integral de su selección. Con el rápido ascenso de la IA en mente, la mayoría de los tomadores de decisiones encuestados (un 61 %) indicó que desean un proveedor de servicios de TI que tenga asociaciones estratégicas de la industria y pueda servir como un integrador de sistemas de IA en toda la infraestructura, el ecosistema y los servicios.
- **Los tomadores de decisiones desean comprender mejor el impacto de la IA en sus organizaciones.** Buscan proveedores de servicios de TI para convertir las deficiencias actuales en conocimiento en oportunidades para usar IA e información valiosa. Los encuestados creen que aprovechar las tecnologías de conectividad impulsadas por IA y los tableros de autoservicio de los proveedores de servicios de TI producirá visibilidad en tiempo real de los riesgos y los incidentes (un 64 %); proporcionará recomendaciones claras y útiles relacionadas con el estado y el rendimiento de los entornos de TI (un 61 %); mejorará la productividad debido a la automatización (un 68 %) y aumentará la satisfacción de los empleados (un 63 %).
- **Los proveedores de servicios de TI pueden servir como aceleradores, lo que ayuda a las organizaciones a moverse de manera rápida y eficaz.** Más de la mitad de los encuestados (un 53 %) dijo que los proveedores de servicios de TI podrían ayudar a acelerar la implementación de la IA si ayudan a desarrollar un plan de trabajo detallado con los resultados esperados y los pasos claros y prácticos. De manera similar, el 58 % destacó el valor de una breve sesión de consultoría o un taller enfocado en los desafíos clave y una visión compartida del éxito para poner las cosas en marcha, y el 63 % mencionó la importancia de la orientación previa a la implementación a fin de garantizar la preparación. Una vez que se identifican los casos de uso, el 64 % de los encuestados espera que necesitarán ayuda con la preparación de datos para las bases de datos vectoriales

Un tomador de decisiones señaló: “Nuestra organización necesita ayuda externa para identificar los mejores casos de uso de IA que se alinean con las necesidades actuales de nuestra organización”.



que utilizan los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM). Del mismo modo, el 56 % desea ayuda a fin de ajustar los LLM para casos de uso específicos. Además, los encuestados citaron la necesidad de recibir orientación experta previa a la implementación (un 63 %) y experiencia en redes de IA de alto rendimiento (un 65 %) para garantizar que tengan una infraestructura completamente operativa lista para poner en marcha el primer día.

Al aprovechar los servicios de proveedores de TI, no solo se pueden acelerar las estrategias de IA, sino que también los esfuerzos de modernización en general. Los proveedores de tecnología con el conocimiento para asesorar a los líderes en decisiones de TI que estén alineados con los resultados del negocio deseados (un 69 %) y que hayan demostrado experiencia y escala para sortear las rigurosas exigencias del panorama de TI actual (un 63 %) son esenciales para el éxito.

**81 %**



de los encuestados busca proveedores de servicios de TI con experiencia demostrada y éxito en la alineación del negocio y la TI para lograr la máxima agilidad.

## Los proveedores de servicios de TI aceleran la modernización del lugar de trabajo y del centro de datos

Además de la integración de la IA, los tomadores de decisiones están pensando en otras formas en las que pueden modernizar sus organizaciones y preparar sus inversiones para el futuro. Recurren a sus proveedores de servicios de TI para que los ayuden a priorizar y cumplir con estos objetivos. Este estudio arrojó la siguiente información:

- **Los lugares de trabajo listos para el futuro son una parte fundamental de los esfuerzos de modernización.** Al pensar en un lugar de trabajo listo para el futuro, los encuestados priorizan la productividad segura, la colaboración y los flujos de trabajo impulsados por IA. Los proveedores de servicios de TI pueden simplificar los grandes ciclos de actualización para los sistemas operativos y las PC con IA, al mismo tiempo que apoyan los objetivos de sustentabilidad. También esperan optimizar y automatizar los servicios de TI y mejorar la experiencia digital de los empleados (EX) mediante la personalización y la maximización de la adopción de tecnología. El 71 % de los encuestados también señaló la importancia de los servicios que aceleran la productividad de la fuerza laboral, aumentan las eficiencias y facultan a los empleados para innovar y hacer su mejor trabajo. Más de la mitad de los encuestados (un 53 %) indicaron que los servicios educativos que aceleran la adopción de tecnologías nuevas o emergentes por parte de su fuerza laboral de TI pueden ayudarlos a abordar estas prioridades.
- **La modernización y la optimización de la infraestructura son fundamentales para el éxito del negocio.** Los encuestados quieren modernizar las operaciones y los entornos de sus centros de datos para múltiples nubes y el borde, y recurren a los servicios para obtener ayuda. Casi tres cuartas partes (un 73 %) desean trabajar con proveedores de servicios de TI con experiencia demostrada en la modernización y la optimización de las operaciones del centro de datos (consulte la Figura 2). Más de la mitad (un 59 %) también desea que sus proveedores ayuden a sus organizaciones a adaptarse sin inconvenientes a estos cambios y, al mismo tiempo, continúen impulsando la modernización del centro de datos. De forma decisiva, el 64 % de los encuestados desea un proveedor de servicios con experiencia que alinee estas estrategias de modernización del centro de datos con las necesidades únicas de los flujos de trabajo de IA, lo que indica la proliferación esperada de IA en otras tecnologías y esfuerzos de modernización.

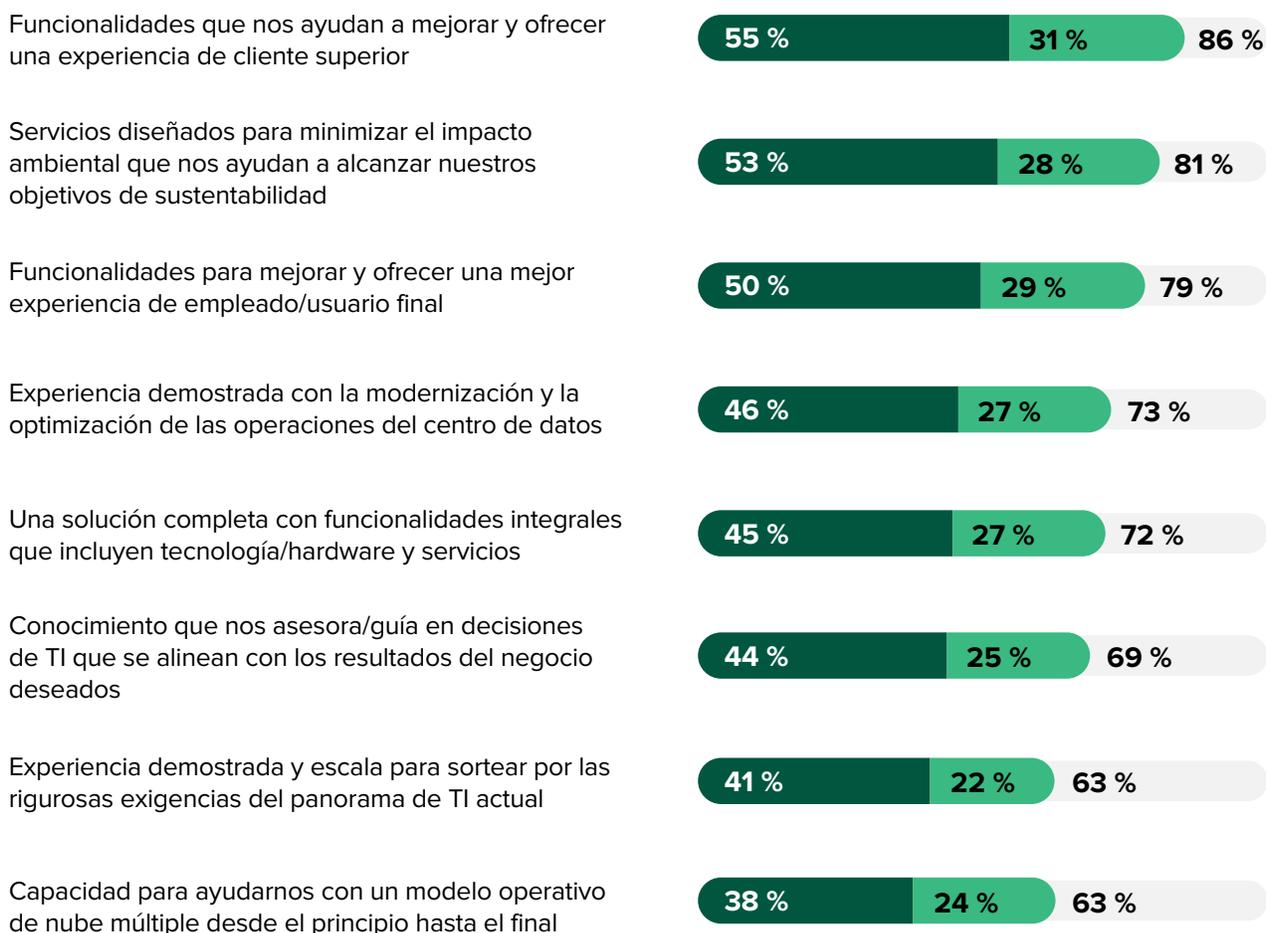
- Los tomadores de decisiones adoptan un enfoque mixto en la forma en que interactúan con los proveedores de servicios de TI.** El alcance de las asociaciones de los encuestados con los proveedores depende de su nivel de experiencia interna y de los recursos disponibles. La mayoría prefiere subcontratar completamente o utilizar un enfoque híbrido (es decir, trabajar con un proveedor de servicios de TI, pero no subcontratar completamente), mientras que algunos aprovechan sus iniciativas completamente internas. En general, las soluciones de seguridad/ciberseguridad son las más propensas a ser subcontratadas por completo. Asimismo, más del 80 % de los encuestados utiliza proveedores de servicios de TI de forma parcial o completa para la implementación y la adopción de tecnologías como soluciones de nube e IA.
- Las limitaciones de recursos y experiencia ralentizan el progreso.** Casi tres cuartas partes de los encuestados dijeron que sus organizaciones no tienen los recursos ni las habilidades para implementar y aprovechar todo el valor de las compras de tecnología. Estos comentarios han sido coherentes en los últimos años, ya que han aumentado ligeramente año tras año. Los encuestados buscan ayuda para superar las limitaciones en torno a la optimización del rendimiento de la tecnología (un 63 %), eliminar los silos para unir el negocio y la TI (un 58 %) y reducir la complejidad en los entornos a fin de permitir más tiempo para la innovación (un 53 %). La seguridad, una prioridad principal, también es el mayor desafío para los esfuerzos de modernización de los encuestados, ya que el 70 % informa que sus organizaciones tienen problemas para mantenerse al día con las amenazas en evolución. La creciente importancia de la sustentabilidad también presenta desafíos, ya que el 59 % de los encuestados indicó que el establecimiento de prácticas sustentables que cumplan con los objetivos de responsabilidad ambiental sigue siendo difícil.
- Los proveedores de servicios de TI deben ser partners técnicos y estratégicos.** Más que nunca, la tecnología no solo afecta los objetivos de TI, sino que también los resultados deseados en todas las empresas, y los encuestados quieren que sus proveedores los ayuden a lograr esos resultados. Casi tres cuartas partes esperan experiencia técnica en torno a la modernización del centro de datos y las funcionalidades integrales que incluyen tecnología/hardware y servicios, mientras que el 63 % desea ayuda integral con las operaciones de múltiples nubes de su organización (consulte la Figura 2). Los encuestados también desean servicios que los ayuden a cumplir con los objetivos de la empresa, como una mejor experiencia del cliente (CX) y EX (un 86 % y un 79 %, respectivamente).

Por último, buscan conocimiento estratégico en torno a la sustentabilidad (un 81 %) y navegar por las rigurosas demandas del panorama de TI actual (un 63 %) (consulte la Figura 2). En otras palabras, una empresa bien completa necesita un proveedor de servicios de TI bien completo.

**FIGURA 2**

### Los proveedores de servicios de TI deben demostrar alineación con los resultados del negocio

● Muy importante    ● Sumamente importante



Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel mundial en servicios de TI, servicios administrados, IA/IA generativa y consultoría de TI.  
 Nota: No se muestran todas las opciones; es posible que los valores porcentuales individuales no correspondan al total debido al redondeo.  
 Fuente: Encuesta sobre IA y servicios de TI del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

## El impacto revolucionario de las asociaciones estratégicas con proveedores de servicios de TI

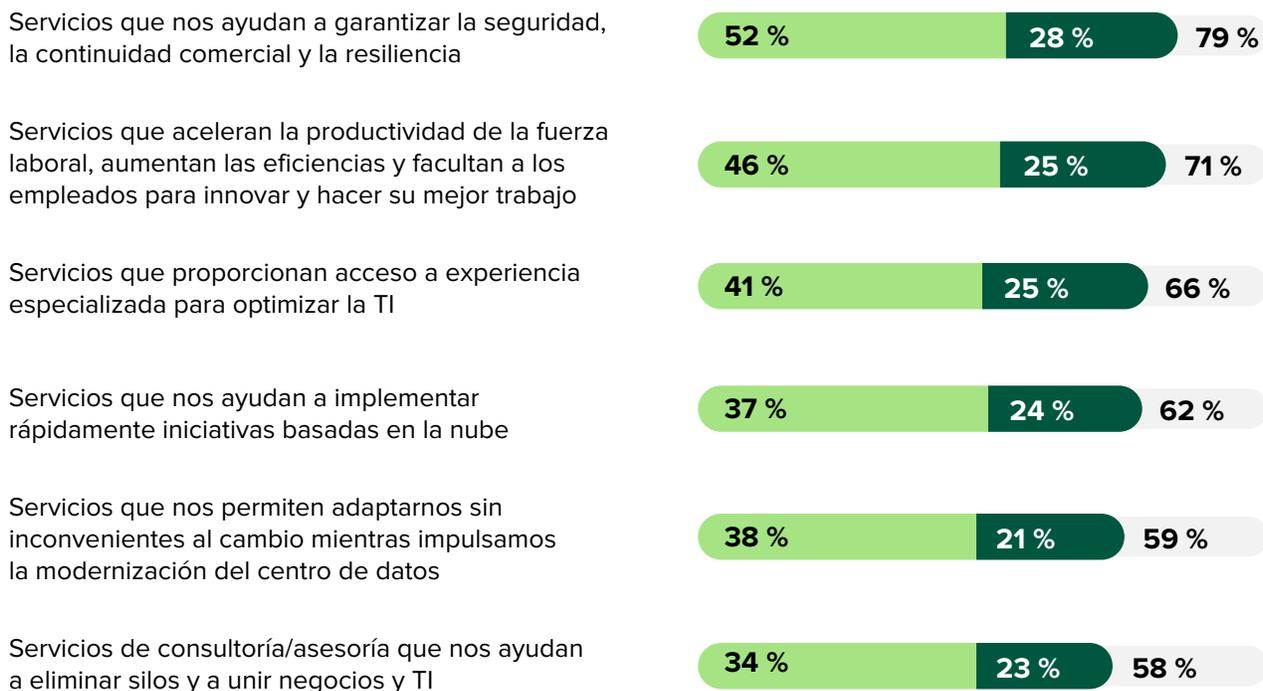
Aunque anteriormente, los ITDM usaban los servicios de TI para liberar tiempo a los empleados y centrarse en la innovación, ahora los perciben como partners estratégicos, lo que ayuda a las organizaciones a impulsar esa innovación desde el principio. Este cambio tiene matices, pero es significativo: los proveedores de servicios de TI se convirtieron en asesores de confianza que pueden ayudar a sus clientes a impulsar el éxito en todos los objetivos del negocio, especialmente para iniciativas avanzadas como la IA. Los proveedores de servicios de TI que demuestran experiencia y éxito en la estrategia de orientación ahora no solo tienen la oportunidad de permitir la innovación, sino que también pueden ser el catalizador que la desencadene. Los proveedores de servicios de TI deben estar preparados para cumplir con las altas expectativas de los ITDM. Si lo hacen, el impacto de su asociación estratégica con los clientes puede ser transformador. En el estudio, se descubrieron los siguientes puntos:

- **Los tomadores de decisiones buscan proveedores de servicios de TI para ayudar a implementar y mantener iniciativas empresariales.** Las asociaciones técnicas y estratégicas que los encuestados desean en sus proveedores de servicios de TI también se reflejan en los tipos de servicios que priorizan. Casi ocho de cada 10 encuestados coincidieron en que los servicios que garantizan seguridad, continuidad comercial y resiliencia son clave para abordar las prioridades organizacionales actuales (consulte la Figura 3). A fin de ayudar a resolver los desafíos actuales en torno a la EX y la innovación de los empleados, el 71 % de los encuestados busca servicios que aceleren la productividad de la fuerza laboral, lo que posteriormente faculta a los empleados para innovar. Para cerrar cualquier brecha potencial de habilidades, el 66 % desea OPTIMIZARLA mediante el trabajo con proveedores de servicios de TI que tienen acceso a experiencia especializada. Del mismo modo, el 62 % desea servicios que ayuden con la implementación rápida de iniciativas basadas en la nube.

FIGURA 3

## Los servicios estratégicos y técnicos son integrales para abordar las principales prioridades empresariales

● Importante  
● Muy importante



Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel mundial en servicios de TI, servicios administrados, IA/IA generativa y consultoría de TI.

Nota: No se muestran todas las opciones; es posible que los valores porcentuales individuales no correspondan al total debido al redondeo.

Fuente: Encuesta sobre IA y servicios de TI del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

- **Los tomadores de decisiones esperan o ya están logrando amplios beneficios de los servicios profesionales.** Mejorar la CX (un 66 %), acelerar la adopción de tecnologías nuevas y emergentes para un ROI más rápido (un 59 %), alinear las estrategias tecnológicas y empresariales (un 57 %) y optimizar la eficiencia (un 55 %) son algunos de los principales beneficios que los ITDM desean o ya están viendo de los servicios profesionales. Esto recuerda al 70 % de los encuestados que dijeron que necesitan experiencia externa para ayudar a impulsar el cambio en los procesos de negocios y lograr resultados comerciales transformadores. Estos tomadores de decisiones entienden la importancia de los servicios profesionales para lograr estos resultados y, posteriormente (o pronto), aprovecharán los beneficios.

- **Actualizar los entornos de trabajo con IA puede permitir una mejor EX y la innovación de los empleados.** Casi el 70 % de los encuestados afirmó que es difícil continuar modernizando los entornos de trabajo para satisfacer las necesidades y las expectativas de los empleados, a pesar de su alta prioridad. Señalaron a los proveedores de servicios de TI, en especial aquellos que ofrecen funcionalidades de IA, como un medio para ayudarlos a mejorar en estos objetivos. Un tomador de decisiones dijo: “Los proveedores de servicios de [TI] fuera de nuestra empresa pueden ayudarnos a desarrollar las habilidades de los empleados y los programas de capacitación eficaces mediante IA”. Otro encuestado dijo: “[Los partners externos pueden] ayudarnos a navegar por los cambios culturales en la empresa para impulsar la integración de la IA”.
- **Los servicios y las herramientas externos cierran las brechas a través de la automatización y la educación.** Los proveedores de servicios de TI son clave para equipar al personal de TI con las herramientas y las habilidades que necesitan para tener éxito en un panorama tecnológico que evoluciona rápidamente. Los tomadores de decisiones creen que los equipos internos pueden dedicar más tiempo a la innovación y las prioridades estratégicas cuando utilizan herramientas y tecnologías automatizadas proporcionadas por los proveedores de servicios de TI (un 77 %). Para lograr este objetivo, casi la mitad de los encuestados busca proveedores de servicios de TI para ayudar a identificar oportunidades a fin de aprovechar la automatización y reducir el trabajo manual. De manera similar, el 56 % de los encuestados actualmente ve o se espera que vea una mayor productividad gracias a la automatización de la autorreparación, que agiliza las correcciones y los parches que anteriormente se hacían de manera manual. Además de automatizar una mayor cantidad de tareas, más de tres cuartas partes de los encuestados dijeron que aprovechar los servicios educativos para capacitar al personal de TI acelera la adopción de tecnologías nuevas y emergentes por parte de sus organizaciones.



Cada vez más, los proveedores de servicios de TI impulsan la innovación y permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos. Casi el 60 % de los encuestados dijo que su proveedor de servicios de TI posee la experiencia necesaria para ayudar a cumplir con los hitos tecnológicos de forma más rápida y mantenerse por delante de la competencia. Como asesores de confianza, los proveedores de servicios de TI ayudan a las organizaciones a prosperar: desde alinear la tecnología y la estrategia comercial hasta permitir la agilidad y la implementación y el escalamiento reales de la tecnología y las iniciativas.

Los beneficios de los servicios de implementación se alinean con los objetivos generales, incluidos **el aumento de la productividad de los empleados** (un 63 %) y **el rendimiento y la estabilidad mejorados del sistema** (un 59 %).

## Recomendaciones clave

Desde la identificación y la implementación de estrategias y soluciones de IA, el aumento de la agilidad y la resiliencia, hasta la transición a un entorno de TI más moderno y sustentable, los líderes empresariales y de TI se asocian con proveedores de servicios de TI para la innovación y la orientación. El estudio detallado de Forrester brindó las siguientes recomendaciones:

**Admita que ya no puede proporcionar todo lo que necesita de fuentes internas.** Algunos creen que el crecimiento de la automatización y el énfasis en la autosuficiencia y el control limitarán la oportunidad para los proveedores de servicios de TI, pero la dependencia empresarial en los servicios externos está creciendo. No solo son los conjuntos de habilidades necesarios más difíciles de reclutar y retener, sino que el horizonte temporal para obtener beneficios técnicos y empresariales es más corto que nunca. Los servicios que contribuyen a una mayor resiliencia, una mejor seguridad y una continuidad comercial superior siguen siendo esenciales. Sin embargo, los clientes también quieren trabajar con los proveedores de servicios de TI para estimular el cambio, introducir la innovación y servir como partners de la empresa.

**Reconozca que el papel de los proveedores de servicios de TI en la aceleración de los beneficios de la IA es particularmente importante.** Los proveedores de servicios de TI pueden desempeñar un papel fundamental en la alineación de la estrategia de IA con los objetivos generales del negocio, lo que ayuda a las partes interesadas a comprender el impacto de la IA en sus organizaciones y a actuar como aceleradores para lograr los beneficios de la adopción de la IA de manera más rápida y eficaz. Esto es particularmente significativo, ya que las

tecnologías de IA aún están en sus primeras etapas y los avances en la tecnología son impredecibles por naturaleza.

**Realice las múltiples dimensiones de la modernización.** Muchos creen que la modernización se refiere principalmente a las aplicaciones, en particular a la adaptación a los modos de entrega nativos de la nube y cada vez más nativos de la IA.

**Si bien la modernización de las aplicaciones es un elemento significativo, el papel de la modernización de datos es, de alguna forma, igualmente importante.** Además, la modernización de la infraestructura, en particular la modernización del lugar de trabajo, en el que se prioriza la productividad segura, la colaboración y los flujos de trabajo impulsados por IA, es fundamental para aumentar la productividad de la fuerza laboral.

**Actualice sus procesos de gobernanza para fomentar la cocreación con los proveedores de servicios de TI.** Asociarse con proveedores de servicios de TI es diferente a operar a distancia o usar un enfoque conflictivo basado en sanciones y créditos. Implica fomentar la cooperación y el trabajo en equipo para ofrecer resultados innovadores. Esto requiere interacción en múltiples niveles, incluidos los operativos, tácticos y estratégicos, y debe incluir a la gerencia. Planifique interacciones intencionales a nivel estratégico cuando comience a trabajar con los proveedores de servicios de TI para estimular la innovación.

**Considere los aspectos operativos y transformadores de la prestación de servicios externos.** Cada vez más, los clientes no solo quieren partners que ofrezcan servicios, sino que contribuyan a la transformación de la propia empresa. Esto significa integrar partners que no solo ofrezcan resultados eficaces, sino que también compartan conocimientos y proporcionen administración de cambios organizacionales en situaciones de cocreación, lo que genera un entorno de cliente empresarial mejorado.

## Apéndice A: Metodología

En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea a 516 líderes globales de IA, infraestructura y operaciones, nube y TI entre industrias para evaluar el papel de los proveedores de servicios de TI en los recorridos de modernización y transformación digital y de IA de sus organizaciones. A los encuestados se les ofreció un pequeño incentivo como agradecimiento por el tiempo dedicado a la encuesta. El estudio comenzó y finalizó en septiembre de 2024.

## Apéndice B: Demografía/datos

REGIÓN/PAÍS		TAMAÑO DE LA EMPRESA		DEPARTAMENTO	
Norteamérica	30 %	De 250 a 499 empleados	13 %	TI	48 %
EMEA	30 %	De 500 a 999 empleados	Un 12 %	Nube	29 %
APAC	29 %	De 1000 a 4999 empleados	50 %	IA o IA generativa	Un 12 %
Brasil	10 %	De 5000 a 19 999 empleados	13 %	Infraestructura y operaciones	11 %
<b>INDUSTRIA (CINCO PRINCIPALES)</b>		20 000 empleados o más	Un 12 %	<b>TÍTULO (CINCO PRINCIPALES)</b>	
Seguros o servicios financieros	14 %			Administrador	33 %
Comercio minorista	Un 12 %			Director	25 %
Tecnología o servicios de tecnología	11 %			Vicepresidente	10 %
Fabricación y materiales	11 %			Desarrollador de software	8 %
Servicios de salud	7 %			Arquitecto de nube	5 %

Nota: Los porcentajes posiblemente no sumen 100 debido al redondeo.

## Apéndice C: Material complementario

### INVESTIGACIÓN RELACIONADA DE FORRESTER

[Forrester's Application Modernization And Migration Services Buyer's Guide, 2024](#), Forrester Research, Inc., 22 de julio de 2024

[GenAI, Trust, And Your Services Partner](#), Forrester Research, Inc., 4 de noviembre de 2024

[Get AI Right With AI Service Providers](#), blogs de Forrester, 13 de septiembre de 2022

[Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem](#), Forrester Research, Inc., 6 de agosto de 2024



FORRESTER®