White paper

Estado de la IA empresarial en el sector de los medios de comunicación y el entretenimiento

Resumen ejecutivo

A medida que las organizaciones del sector de los medios de comunicación y el entretenimiento (M&E) aceleran la adopción de la IA para mejorar las aplicaciones orientadas al cliente, están dando prioridad a los casos de uso establecidos, como la personalización y la automatización del servicio de atención al cliente. Esto les permite adquirir experiencia, lograr un rápido retorno de la inversión (ROI) y experimentar con menos interrupciones o riesgos.

En El estado de la IA empresarial: ganando experiencia y gestionando riesgos, un estudio reciente de Forrester Consulting encargado por Akamai, se preguntó a cientos de líderes tecnológicos globales acerca de sus enfoques con respecto al uso de la IA para aplicaciones orientadas al cliente. Los resultados ponen de manifiesto una mentalidad estratégica, pero prudente, en la que las organizaciones se centran en casos de uso de IA probados para lograr un rápido ROI y minimizar el riesgo.

Las personas encuestadas del sector de los medios de comunicación y el entretenimiento (M&E) priorizan la mejora de las experiencias de los espectadores a través de la personalización y la automatización, y confían en una infraestructura escalable y en partners de confianza para ayudar a abordar desafíos como la seguridad, el cumplimiento y la escasez de talento. Este enfoque permite un rendimiento de baja latencia y garantiza el cumplimiento, lo cual es fundamental para la confianza del cliente y la competitividad en un sector que evoluciona rápidamente.

Resultados clave

La IA impulsa la experiencia del cliente y la eficiencia: El 78 % de las personas encuestadas del sector de M&E planea medir el éxito de la IA mediante una experiencia del cliente (CX) mejorada. Muchos mencionaron casos de uso específicos, como el análisis de datos, los chatbots del servicio de atención al cliente y la automatización de la asistencia de TI, que automatizan las tareas y personalizan el contenido, lo que aumenta la eficiencia operativa y la retención de clientes.

Los riesgos se centran en la reputación y el abandono de los clientes: El hecho de que un programa basado en IA no funcione es motivo de preocupación para el 50 % de todas las personas encuestadas, mientras que el 44 % está preocupado por el daño a la reputación de la marca y el incumplimiento de las normativas. A las personas encuestadas también les preocupa que un servicio de atención al cliente deficiente dañe la confianza y estimule la pérdida de ingresos en un sector competitivo.

Los partners permiten una escalabilidad segura: Para desarrollar soluciones de IA, el 76 % de las personas encuestadas confía en proveedores de IA especializados, el 46 % en plataformas de nube pública, el 44 % en integradores de sistemas globales y el 28 % en proveedores del Edge. Para la implementación, el 64 % elige plataformas de nube pública, el 58 % proveedores de IA especializados, el 52 % integradores de sistemas globales y el 46 % proveedores del Edge para necesidades de baja latencia como recomendaciones en tiempo real.

En conjunto, estos resultados muestran que las empresas del sector de M&E están enfocando el uso de la IA no solo como una tecnología, sino también como un impulsor empresarial. Lo utilizan para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia, y se apoyan en partners para superar la escasez de talento e infraestructura y se mantienen atentos a los riesgos normativos y de marca.

La IA está mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia en el sector de M&E

Las organizaciones del sector de M&E utilizan la IA para transformar las aplicaciones orientadas al cliente centrándose en la personalización, la automatización y la optimización de contenidos. Esto impulsa interacciones más rápidas y atractivas, como recomendaciones y chatbots basados en IA, a la vez que automatiza las tareas de back-end para reducir los costes y mejorar los flujos de trabajo.

Entre los principales impulsores se incluyen la mejora de la experiencia del cliente, la retención y la eficiencia operativa. El éxito se mide principalmente por la mejora de la experiencia del cliente y el aumento de los ingresos, lo que pone de relieve cómo la mejora del compromiso conduce a la fidelidad y el crecimiento. Como señaló una de las personas encuestadas: "[Utilizamos la IA] para comprender las necesidades exactas de nuestros clientes lo mejor posible, de modo que podamos mejorar significativamente sus experiencias y, por lo tanto, fortalecer en gran medida su fidelidad a nuestra empresa".

78 %
Planea medir el éxito de la IA mediante una experiencia del cliente mejorada

80 %
Planea medir el éxito de la IA mediante el aumento de los ingresos

64 %
Está implementando o escalando recomendaciones personalizadas

56 %
Está implementando o escalando la automatización del servicio de atención al cliente

44 %
Está implementando o escalando la búsqueda visual

26 %
Está implementando o escalando la creación de contenido de procedimientos

> **[Utilizamos la IA] para comprender las necesidades exactas de nuestros clientes lo mejor posible, de modo que podamos mejorar significativamente sus experiencias y, por lo tanto, fortalecer en gran medida su fidelidad a nuestra empresa.**

Las organizaciones están optimizando la experiencia del cliente y creando fluidez en IA

Las organizaciones del sector de los medios de comunicación priorizan los casos de uso de IA con el mayor ROI para lograr beneficios rápidos y desarrollar experiencia. Entre las aplicaciones clave se incluyen la automatización del servicio de atención al cliente, la creación de contenido de procedimientos y la búsqueda visual, que mejoran la interacción y optimizan las operaciones.

Por ejemplo, la automatización del etiquetado de metadatos y la indexación de contenido reduce el esfuerzo manual, mientras que la IA generativa aumenta la productividad y muestra contenido que aumenta la participación. Los profesionales del sector de M&E destacan la personalización como un factor fundamental para el crecimiento de los ingresos. Como dijo una de las personas encuestadas, "El caso de uso más importante de nuestra organización relacionado con aplicaciones de IA está mejorando la experiencia del cliente mediante la automatización y la personalización inteligentes. Aprovechamos la IA para analizar los datos de los clientes, predecir las preferencias, automatizar la asistencia a través de chatbots y ofrecer recomendaciones personalizadas en todas las plataformas".

Este enfoque controlado minimiza los riesgos, lo que fomenta la confianza en aplicaciones avanzadas como la integración de RV. A medida que crece la fluidez, las organizaciones pueden escalar las innovaciones de forma segura.

El caso de uso más importante de nuestra organización relacionado con aplicaciones de IA está mejorando la experiencia del cliente mediante la automatización y la personalización inteligentes. Aprovechamos la IA para analizar los datos de los clientes, predecir las preferencias, automatizar la asistencia a través de chatbots y ofrecer recomendaciones personalizadas en todas las plataformas.

Equilibrar la innovación y el riesgo es fundamental

En comparación con muchos sectores, el sector de M&E pone mayor énfasis en la experiencia del cliente y la reputación, lo que resalta en qué medida la imagen de la marca y la confianza del espectador dependen del rendimiento de la tecnología.

De modo que, aunque están deseando innovar, las organizaciones del sector de los medios de comunicación actúan con cautela debido a los riesgos que están en juego. Entre las principales preocupaciones se incluyen el error de funcionamiento según lo previsto (50 %), el daño a la reputación de la marca (44 %), el incumplimiento de las normativas (44 %), una experiencia del cliente deficiente (42 %) y el aumento del abandono de los clientes debido a una experiencia deficiente (38 %).

Las personas encuestadas destacan estos riesgos, enfatizando que "Los errores de la IA podrían dañar la confianza de los clientes o infringir las normativas, lo que podría llevar al abandono de los clientes o a sanciones que afecten a la reputación y la estabilidad empresarial". Equilibrar la velocidad con la fiabilidad es crucial para proteger la reputación y los ingresos.

Principales riesgos percibidos relacionados con la IA en el sector de M&E

Error de funcionamiento según lo previsto	50 %
Daño a la reputación de la marca	44 %
Incumplimiento de las normativas	44 %
Experiencia del cliente deficiente	42 %
Aumento del abandono de los clientes	38 %

Para mitigar estos tipos de riesgos, las organizaciones del sector de los medios de comunicación pueden adoptar algunas prácticas recomendadas que aprovechan la infraestructura distribuida para alcanzar el éxito:

- **Definir y medir resultados claros:** Establezca objetivos específicos, como una mejor experiencia del cliente o un aumento de los ingresos, para alinear las iniciativas de IA con las prioridades empresariales y garantizar así interacciones positivas con los clientes y un ROI cuantificable.
- **Adoptar un enfoque por fases:** Comience con casos de uso demostrados, como la automatización del servicio de atención al cliente, para crear fluidez, reducir los riesgos de error de funcionamiento y una mala experiencia del cliente antes de ampliar a aplicaciones avanzadas como la RV.
- **Aprovechar la infraestructura del Edge:** Utilice plataformas del Edge distribuidas para la distribución de contenido de baja latencia, lo que minimiza el abandono de los clientes y respalda el cumplimiento de las normativas de privacidad de datos a través de un procesamiento localizado.
- **Asegurar la aceptación de las partes interesadas:** Involucre a todas las partes interesadas, incluido el cumplimiento corporativo, para que se alineen con los objetivos de IA, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas y proteger la reputación de la marca a través de soluciones del Edge distribuidas.
- **Asociarse con expertos:** Colabore con proveedores de IA especializados y plataformas de nube pública para abordar la escasez de talento, mejorar la seguridad y garantizar el cumplimiento, lo que permite proteger la reputación de la marca y la confianza de los clientes.

La infraestructura de baja latencia y alto rendimiento es fundamental para el éxito

En el sector de M&E, el rendimiento en tiempo real es esencial para casos de uso como el streaming personalizado y la búsqueda visual. La infraestructura de baja latencia garantiza experiencias perfectas, lo que evita que los usuarios abandonen debido a los retrasos.

Las tecnologías nativas de la nube son casi universales en el sector de M&E: el 94 % de las organizaciones ya las están utilizando o planean adoptarlas (el 54 % está en fase de expansión/actualización, el 24 % está en fase de implementación y el 16 % está en fase de planificación). Esto proporciona entornos escalables para la inferencia de IA y resultados instantáneos. Los marcos de IA de código abierto también están muy extendidos, con un 66 % implementados o en expansión. Los proveedores del Edge (46 %) se utilizan para admitir el procesamiento distribuido más cerca de los usuarios. También se están convirtiendo en un entorno cada vez más popular para la IA, ya que casi la mitad de las empresas confían en ellos para impulsar cargas de trabajo avanzadas.

94 %
Porcentaje de organizaciones del sector de los medios de comunicación que utilizan o planean adoptar plataformas nativas de la nube

66 %
Utiliza marcos/modelos de IA de código abierto

54 %
Está ampliando o actualizando plataformas nativas de la nube

46 %
Utiliza proveedores del Edge para la implementación

24 %
Ya ha implementado plataformas nativas de la nube

16 %
Está planificando la adopción de soluciones nativas de la nube

> **Las plataformas tecnológicas son difíciles de integrar. Hay una falta de talento con habilidades de IA y se requiere un estricto cumplimiento de las normativas del sector y de protección de datos.**

Con una adopción tan amplia, el sector está preparado estructuralmente para escalar la IA rápidamente una vez que los casos de uso avanzados maduran, lo que demuestra que las empresas del sector de M&E son seguidores rápidos con sólidas barreras de protección.

Como explicó una de las personas encuestadas, "Las plataformas tecnológicas son difíciles de integrar. Hay una falta de talento con habilidades de IA y se requiere un estricto cumplimiento de las normativas del sector y de protección de datos". Una infraestructura sólida ayuda a mitigar estos problemas, lo que permite una implementación de IA fiable y de alta velocidad.

> **Aprovechar los análisis basados en IA para optimizar el rendimiento de las ventas y mejorar la experiencia del cliente contribuye directamente al crecimiento de los ingresos.**

Los partners fiables impulsan el éxito a través de la experiencia y los conocimientos

Las organizaciones del sector de los medios de comunicación recurren a partners de eficacia demostrada para abordar las carencias de habilidades, la seguridad y la escalabilidad.

Para el desarrollo, los proveedores de IA especializados (76 %) ofrecen experiencia en dominios, mientras que las plataformas de nube pública (46 %) proporcionan una infraestructura básica.

En cuanto a la implementación, las plataformas de nube pública lideran (64 %), seguidas de los proveedores de IA especializados (58 %). Los integradores de sistemas y proveedores de servicios globales (52 %) también desempeñan un papel importante. Estos partners ayudan a garantizar el cumplimiento y el rendimiento, al tiempo que guían a las organizaciones a través de las incertidumbres.

Los proveedores del Edge (46 %) se valoran especialmente para necesidades de baja latencia. Además, dado que el 30 % de las personas encuestadas tiene dificultades para contratar talento que domine la IA, los partners también desempeñan un papel fundamental a la hora de cubrir las carencias de habilidades con experiencia y soluciones preparadas.

Principales partners para el desarrollo e implementación de la IA en el sector de M&E

Para el desarrollo:		Para la implementación:	
Proveedores de IA especializados	76 %	Plataformas de nube pública	64 %
Plataformas de nube pública	46 %	Proveedores de IA especializados	58 %
Integradores de sistemas globales	44 %	Integradores de sistemas globales	52 %
Proveedores del Edge	28 %	Proveedores del Edge	46 %

Estos partners garantizan el cumplimiento y el rendimiento, lo que ayuda a sortear las incertidumbres y a cubrir las carencias de talento (el 30 % menciona desafíos relacionados con la contratación).

Previsiones para el futuro: escalabilidad estratégica con IA

Las organizaciones del sector de M&E están aprovechando la IA para avanzar a través de la personalización y la automatización, y miden el éxito a través de una experiencia del cliente mejorada y el crecimiento de los ingresos. Al centrarse en los casos de uso establecidos, generan fluidez a la vez que abordan desafíos clave como la seguridad y el cumplimiento.

Los riesgos como el daño a la marca y el abandono de los clientes subrayan la necesidad de precaución. Los partners de confianza (proveedores de IA especializados para el desarrollo y proveedores de nube pública para la implementación) proporcionan experiencia para mitigarlos, lo que permite una escalabilidad segura.

Para obtener más información, visite akamai.com/es para acceder al estudio completo de Forrester, El estado de la IA empresarial: ganando experiencia y gestionando riesgos.

Metodología: Este artículo destacado se basa en un estudio de Forrester Consulting encargado por Akamai en el que se encuestó a 400 responsables de la toma de decisiones, incluidos 50 en el sector de los medios de comunicación y el entretenimiento, en junio de 2025. Para las preguntas principales de la encuesta, se permitió a las personas participantes seleccionar varias respuestas o clasificar sus respuestas según sus preferencias. Este documento se centra exclusivamente en las respuestas proporcionadas por los 50 responsables de la toma de decisiones del sector de los medios de comunicación y el entretenimiento para ofrecer una perspectiva centrada en este segmento específico. La encuesta se llevó a cabo en formato doble ciego.

Akamai es la empresa de ciberseguridad y cloud computing que potencia y protege los negocios online. Nuestras soluciones de seguridad líderes en el mercado, nuestra inteligencia ante amenazas consolidada y nuestro equipo de operaciones globales proporcionan una defensa en profundidad para proteger los datos y las aplicaciones empresariales. Las soluciones integrales de cloud computing de Akamai garantizan el rendimiento y una buena relación calidad-precio en la plataforma más distribuida del mundo. Las grandes empresas confían en Akamai por su fiabilidad, escalabilidad y experiencia inigualables en el sector, idóneas para crecer con seguridad. Obtenga más información en **akamai.com** y **akamai.com/blog**, o siga a Akamai Technologies en **X**, antes conocido como Twitter, y **LinkedIn**. Publicado en octubre de 2025.