

### **Prensa Capgemini**

Luis Antón / Ángeles García Molero

Tel: +34 91 657 70 00

Miriam Sarralde / Jorge Majada

Tel: +34 696 005 743 / +34 648 96 31 67

Email: [miriam.sarralde@trescom.es](mailto:miriam.sarralde@trescom.es)

[Jorge.majada@trescom.es](mailto:Jorge.majada@trescom.es)

### **Prensa Open Text**

Brad Thomas

Tel: +1 8015506779

Email: [rthomas4@opentext.com](mailto:rthomas4@opentext.com)

## **El 77% de las organizaciones está invirtiendo en soluciones de inteligencia artificial para reforzar su Ingeniería de Calidad**

***La evolución del testing tradicional hacia una gestión ágil<sup>1</sup> de la calidad se está acelerando para apoyar la entrega de valor a los clientes y usuarios finales***

Madrid, 16 de noviembre de 2023 – La 15ª edición del [World Quality Report](#), publicado hoy por [Capgemini](#), [Sogeti](#)<sup>2</sup> y [OpenText](#), destaca la creciente importancia de la Ingeniería de Calidad (QE)<sup>3</sup> para mejorar tanto la sostenibilidad de las operaciones empresariales como la entrega de valor a los clientes y usuarios finales. Según el informe, el 67% de las organizaciones ha incorporado la QE en el núcleo de sus operaciones empresariales para garantizar que los avances tecnológicos se adhieran a las normas de calidad.

El informe destaca que, con las elevadas expectativas de los clientes, las exigencias de interoperabilidad, la normativa, la evolución de las directrices y los riesgos de ciberseguridad, el *testing* requiere ahora un enfoque más riguroso y ágil que nunca. La tendencia a la hiperpersonalización también aumenta la complejidad, ya que exige un *testing* exhaustivo. Por lo tanto, el control de calidad (QA) está evolucionando desde un ámbito puramente de *testing* hacia una Ingeniería de Calidad (QE) más amplia, que se centra en ofrecer valor por encima del volumen para permitir experiencias de cliente, protección de la marca y resultados empresariales. Este cambio exige volver a centrarse en el recorrido integral del cliente y en la colaboración con los equipos empresariales.

### **El uso de la IA está aumentando en la Ingeniería de Calidad, pero la clave es un enfoque gradual**

Las tendencias en el uso de la IA para obtener resultados de calidad avanzan rápidamente. Por primera vez, las organizaciones citan el aumento de la productividad como el principal resultado impulsado por la IA (65%). La IA generativa hará posible una mayor productividad y velocidad, lo que conducirá a implantaciones más frecuentes con una experiencia de usuario de mayor calidad.

---

<sup>1</sup> En el desarrollo de software, las prácticas **Agile** o de **gestión ágil** incluyen el descubrimiento de requisitos y la mejora de soluciones a través del esfuerzo colaborativo de equipos autoorganizados y multifuncionales con sus clientes/usuarios finales, la planificación adaptativa, el desarrollo evolutivo, la entrega temprana, la mejora continua y las respuestas flexibles a los cambios en los requisitos, la capacidad y la comprensión de los problemas que hay que resolver. Su objetivo es ofrecer una mejor capacidad de respuesta a las cambiantes necesidades empresariales.

<sup>2</sup> Parte del Grupo Capgemini, **Sogeti** crea valor empresarial a través de la tecnología para organizaciones que necesitan implantar la innovación a gran velocidad y desean un socio local con escala global. Con una cultura práctica y una gran proximidad a sus clientes, Sogeti implementa soluciones que ayudarán a las organizaciones a trabajar más rápido, mejor y de forma más inteligente. Combinando su agilidad y velocidad de implementación a través de un enfoque DevOps, Sogeti ofrece soluciones innovadoras en Ingeniería de Calidad, Cloud y desarrollo de aplicaciones, todo impulsado por IA, datos y automatización.

<sup>3</sup> La **Ingeniería de Calidad** abarca todo el ciclo de vida del producto, no sólo el proceso de desarrollo de software.

Los encuestados han destacado que utilizar la IA para mejorar la fiabilidad del *testing* (33%) y reducir el número de defectos (29%) ya no era su principal objetivo. Esto indica un cambio en la filosofía del *testing*, con una mayor tolerancia a los defectos siempre que puedan solucionarse de forma rápida y eficiente. Las prácticas de *testing* continuas, inherentes a las prácticas Agile y DevOps<sup>4</sup> en todas las organizaciones, han acelerado esta tendencia.

Sin embargo, todavía hay que abordar las preocupaciones relacionadas con la seguridad, la privacidad y los resultados sesgados, y el 31% sigue mostrándose escéptico sobre el valor de la IA en la garantía de calidad, lo que subraya la importancia de un enfoque gradual.

Mark Buenen, Director Global de Ingeniería de Calidad y *Testing* del Grupo Capgemini, comenta: *"El World Quality Report ofrece información sobre las principales tendencias y avances en la ingeniería de la calidad. Arroja luz sobre la evolución del papel de la calidad dentro de la TI sostenible y las oportunidades de aplicar soluciones de IA, especialmente el enorme potencial de las aplicaciones de IA generativa. Es interesante ver el papel que puede desempeñar la IA, sobre todo en la generación de casos de prueba y la automatización de los procedimientos de calidad, pero también en la importancia de las prácticas de calidad para mejorar la entrega de valor a los clientes y usuarios finales. Sin embargo, para garantizar la fiabilidad de la IA dentro de la Ingeniería de Calidad a largo plazo, las organizaciones deben adoptar un enfoque gradual e incremental"*.

*"La Ingeniería de Calidad está cambiando y la IA es uno de los motores de esta transformación. La IA ofrece un sinfín de posibilidades y abre la puerta a unas prácticas de DevOps más inteligentes, incluida la Ingeniería de Calidad",* afirma Muhi Majzoub, Responsable de Producto (CPO) de OpenText. *"Como demuestran las conclusiones del World Quality Report, el 77% de las empresas lo entiende y está realizando inversiones para hacer de la IA una parte crítica de su infraestructura de Ingeniería de Calidad. El impacto de la IA se extenderá más allá de inversores y clientes para proporcionar también profundos beneficios económicos, sociales y medioambientales"*.

### **El papel activo de la Ingeniería de Calidad en una TI sostenible**

La edición de este año del informe también confirma que la sostenibilidad en el ámbito TI es una área de interés creciente para los equipos de calidad. La gran mayoría (97%) cree que la QE es un elemento activo en el impulso de la agenda de sostenibilidad en su organización y más de la mitad (55%) subraya los beneficios en el aspecto medioambiental de la TI sostenible.

Sin embargo, para la mayoría de los encuestados (63%), la prioridad en los próximos 12 meses sigue siendo comprender cómo supervisar e informar sobre métricas de sostenibilidad dentro de sus procesos de QE.

### **El auge de la gestión ágil de la calidad**

Para mantenerse al día en el vertiginoso entorno digital, el 70% de las organizaciones señala que están valorando más un Centro de Excelencia de *Testing* (TCoE) central que las prácticas tradicionales de control de calidad a nivel de proyecto. Esto demuestra que están pasando a una gestión ágil de la calidad, que hace hincapié en la mejora continua, la adaptabilidad y la orientación al cliente.

En particular, los encuestados dan prioridad a las habilidades de desarrollo para los ingenieros de calidad, como SQL/Python/C#/Java (42%) y CI/CD (39%), frente a habilidades tradicionales de *testing*, como la automatización (28%) y rendimiento (24%).

---

<sup>4</sup> **DevOps** es la combinación de prácticas y herramientas diseñadas para aumentar la capacidad de una organización de ofrecer aplicaciones y servicios más rápidamente que los procesos tradicionales de desarrollo de software.

A pesar del aumento de la automatización de la calidad, el informe reconoce la persistencia de los retos, ya que una media del 27% de las organizaciones sigue lidiando con sistemas heredados y con un panorama de aplicaciones en rápida evolución.

El informe y la información adicional están disponibles [aquí](#).

### **Metodología de investigación del World Quality Report 2023**

El World Quality Report es el único informe mundial que analiza la calidad de las aplicaciones y las tendencias de *testing*. Se elabora anualmente desde 2009. La edición de este año ha rastreado y examinado las tendencias y desarrollos más importantes en Ingeniería de Calidad y *Testing* encuestando a más de 1.750 altos ejecutivos de 32 países y 10 sectores. Las conclusiones de los expertos se complementan con comentarios, ejemplos y mejores prácticas de altos ejecutivos de varias organizaciones de la lista Fortune 500, que participaron en entrevistas en profundidad sobre estos temas.

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 350.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 millones de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)

### **Acerca de OpenText**

OpenText, The Information Company™, permite a las organizaciones obtener información a través de soluciones de gestión de la información líderes en el mercado, impulsadas por OpenText Cloud Editions. Para más información sobre OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) visite [opentext.com](http://opentext.com).