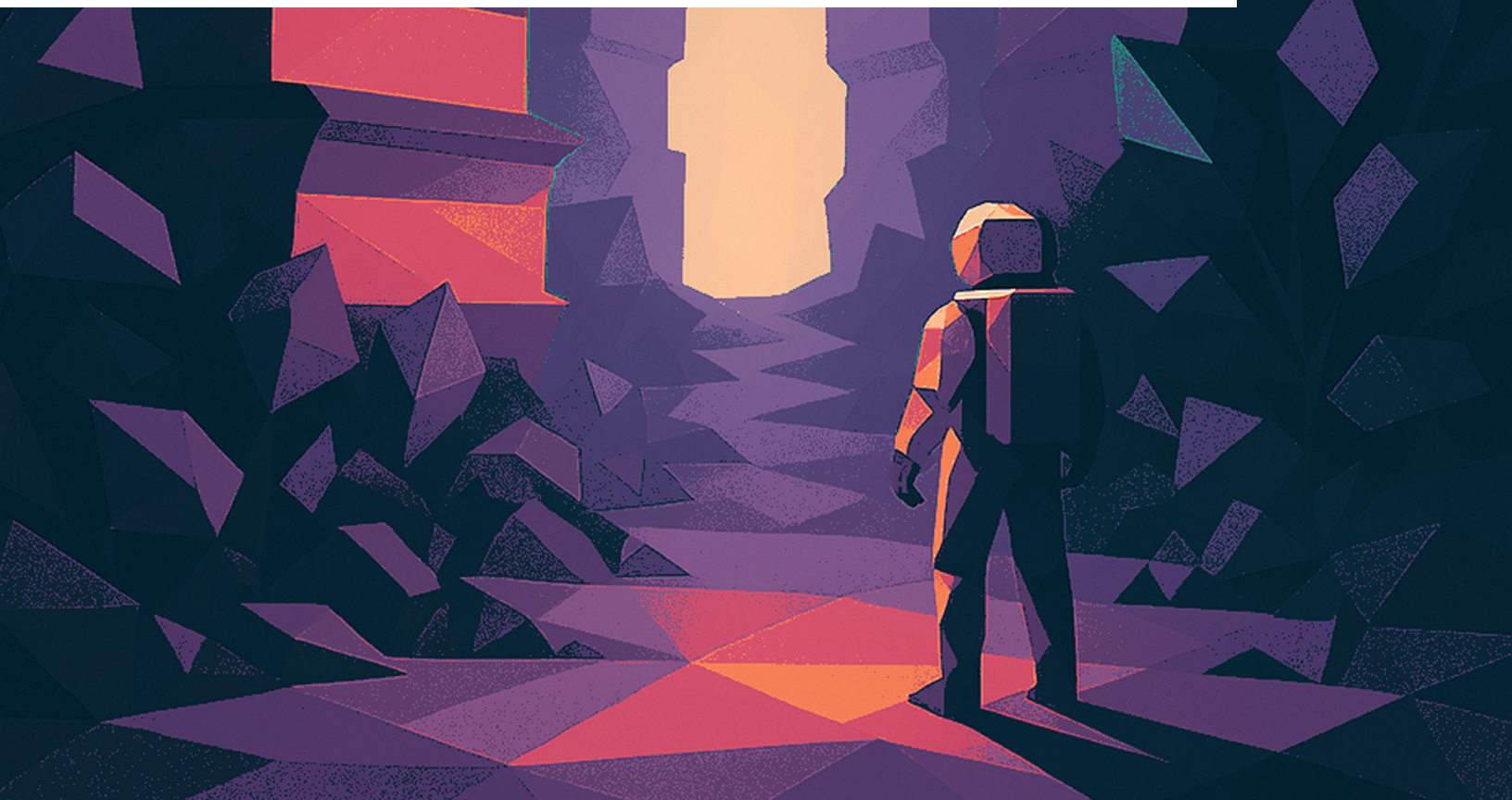


INFORME DE IMPACTO DE LA IA - 2026

INFORMACIÓN VALIOSA DE LA PLATAFORMA DE NEW RELIC



INTRODUCCIÓN

Los sistemas de software modernos operan de forma continua en arquitecturas distribuidas, con cambios que se despliegan regularmente.

Los incidentes son frecuentes. Los incidentes potenciales surgen en cada capa del stack y, a menudo, resulta difícil distinguir la señal del ruido. La información sobre el rendimiento del sistema crece más rápido de lo que los equipos pueden asimilar. De hecho, el 33 % del tiempo de ingeniería se dedica a resolver incidentes urgentes o a corregir estas interrupciones.

En 2025, los clientes de New Relic generaron 2200 millones de eventos de alerta en entornos monitoreados. Solo en sistemas de producción se originaron 821 millones de incidentes —o incidentes potenciales. Esta actividad refleja la carga operativa constante del software a gran escala.

En estas condiciones, la eficacia operativa depende de la rapidez de comprensión. Los equipos deben interpretar señales, establecer contexto y decidir cómo actuar en tiempos limitados. El volumen de alertas aumenta rápidamente. La correlación manual de eventos de alerta con posibles incidentes se vuelve cada vez más difícil. Los equipos necesitan decidir cuáles de esos eventos de alerta y posibles incidentes merecen su tiempo y cuáles son solo ruido.

La observabilidad impulsada por IA permite superar estas limitaciones al organizar las señales, revelar el contexto y facilitar una toma de decisiones más rápida en sistemas en producción.

Este informe examina cómo operan los equipos de ingeniería cuando se utiliza IA para monitorear flujos de trabajo cotidianos. De esta información se obtienen datos de uso agregados y desidentificados de 6,6 millones de usuarios activos de New Relic a lo largo de 2025.

El siguiente análisis destaca mejoras consistentes en la claridad de las señales, la velocidad de resolución y el comportamiento de despliegue entre los equipos que aprovechan la IA.

CÓMO LEER ESTOS DATOS

Los resultados descritos en este informe reflejan entornos operativos del mundo real. El rendimiento operativo está influido por múltiples variables: arquitectura, madurez de los equipos, procesos de incidentes, prácticas de despliegue y herramientas. Los resultados de este informe reflejan esa realidad.

Dicho esto, la consistencia y la magnitud de las diferencias observadas entre las cuentas habilitadas con New Relic AI (NRAI) y las cuentas sin NRAI sugieren que existen beneficios notables y cuantificables derivados del uso de capacidades de observabilidad mejoradas con IA en distintos meses, métricas y entornos.

A los efectos de este informe, New Relic AI o NRAI se refiere a las funcionalidades de IA generativa y de AIOps de la plataforma de observabilidad, que utilizan una combinación de metodologías de aprendizaje automático, generativas y deterministas para generar valor.

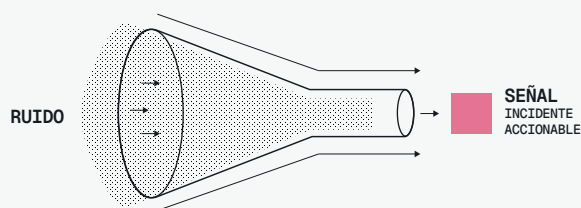
Este informe se centra en lo que sugieren los datos y en cómo estos resultados se relacionan de manera coherente.

HALLAZGOS CLAVE

La observabilidad impulsada por IA puede reducir el ruido y aumentar la productividad.

EN 2025, NEW RELIC IDENTIFICÓ 2200 MILLONES DE INCIDENTES EN ENTORNOS DE PRODUCCIÓN.

Este enorme volumen de datos pone de relieve la crisis de exceso de alertas que enfrentan los equipos de ingeniería modernos y subraya la necesidad crítica de inteligencia a nivel de plataforma para gestionar la escala de las operaciones de software actuales de producción.



REDUCCIÓN DEL RUIDO: UNA TASA DE CORRELACIÓN 2 VECES MÁS ALTA

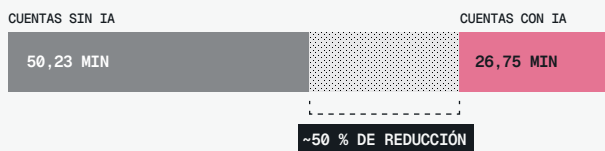
Para combatir el ruido operativo, quienes utilizan New Relic AI lograron una tasa de correlación 2 veces más alta en comparación con configuraciones sin IA. La tasa de correlación mide qué tan eficazmente el software toma una gran cantidad de mensajes de error repetitivos y los agrupa en un único "incidente" accionable. Al agrupar eventos relacionados, la plataforma puede evitar que el "ruido" abrume a los ingenieros, ayudando a los equipos a centrarse en las causas raíz en lugar de en los síntomas y a dedicar más tiempo a lanzar nuevas funcionalidades.

2 VECES  TASA DE CORRELACIÓN MÁS ALTA

RESOLUCIÓN UN 25 % MÁS RÁPIDA CON IA

A lo largo de 2025, las cuentas que utilizan New Relic AI mantuvieron un tiempo medio de cierre (MTTC) consistentemente menor que el de sus pares, resolviendo incidentes aproximadamente un 25 % más rápido, en promedio. Durante los meses de mayor demanda, la diferencia se amplió aún más. En mayo de 2025, las cuentas habilitadas con IA registraron un MTTC promedio de 26,75 minutos, frente a 50,23 minutos en las cuentas sin IA.

TIEMPO MEDIO DE CIERRE EN MINUTOS (MAYO DE 2025)



LA IA IMPULSA LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EQUIPOS: UN MULTIPLICADOR DE DESPLIEGUE DE 5X

La adopción de IA ha creado una brecha creciente en la velocidad de despliegue. Mientras que los usuarios sin IA promediaron 87 despliegues diarios durante los períodos de mayor demanda, los equipos impulsados por IA alcanzaron hasta 453 despliegues diarios, lo que representa un aumento de 5 veces en la capacidad de lanzar nuevas funcionalidades y actualizaciones al mercado.

5X  MULTIPLICADOR DE DESPLIEGUES

EL IMPACTO ACUMULATIVO

de la observabilidad impulsada por IA

La productividad de ingeniería puede verse limitada por un aluvión de datos de telemetría. Los sistemas distribuidos generan miles (a veces millones) de señales por minuto, y la mayor parte es ruido. Este informe analiza cómo la observabilidad impulsada por IA reduce el ruido al transformar la manera en que se obtiene información valiosa a partir de la telemetría y su aprovechamiento a lo largo del ciclo de vida del desarrollo de software (SDLC), según métricas agregadas y desidentificadas del uso de New Relic.

Los datos revelan un efecto acumulativo. El recorrido comienza con la optimización de señales, donde la IA filtra el ruido ambiental que puede provocar fatiga en la evaluación. Esta claridad impulsa directamente una resolución de incidentes más rápida y precisa, lo que permite a los equipos minimizar los impactos negativos en el negocio derivados de interrupciones, al tiempo que reduce la carga operativa de ingeniería.

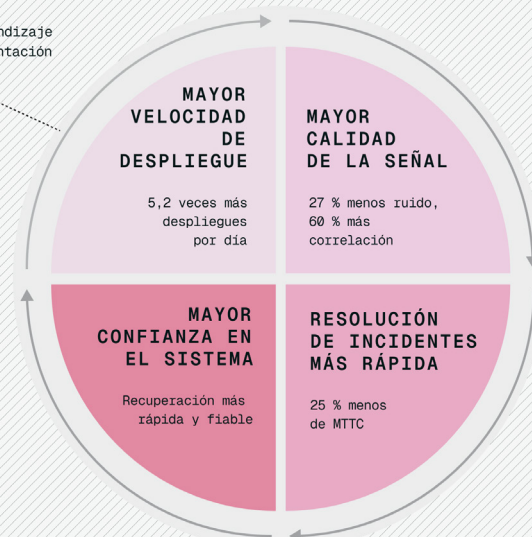
El resultado final es un excedente significativo de horas de ingeniería reinvertidas en I+D, lo que permite a las organizaciones lanzar código a una frecuencia mucho mayor, aproximadamente un 80 % superior, en promedio.

Nuestros datos de telemetría de 2025 muestran que la correlación de incidentes impulsada por IA (que agrupa alertas, eventos y señales relacionados en incidentes gestionables) mejora la relación señal-ruido e impulsa las ganancias acumulativas que se muestran a continuación.

FIGURA 1.A

Estos efectos acumulativos crean un círculo virtuoso: el volante de inercia de la velocidad de ingeniería

Mejora el aprendizaje y la instrumentación



OPTIMIZACIÓN DE SEÑALES

Eliminación del ruido operativo

Antes de poder avanzar rápido, es necesario ver con claridad. En la práctica, las organizaciones de ingeniería se ven abrumadas por el ruido: miles de alertas con poco contexto. La plataforma de observabilidad de New Relic responde a este desafío al estructurar la evaluación de los datos operativos, reduciendo progresivamente el ruido sin perder visibilidad sobre los elementos clave.

El proceso comienza con alertas sin procesar generadas en todo el sistema. Las alertas relacionadas se agrupan en un incidente que refleja un comportamiento anómalo notable, que puede ser lo suficientemente grave como para justificar una respuesta. New Relic AI o las funcionalidades de AIOps de la plataforma analizan el posible impacto del incidente para ayudar a determinar su gravedad según los umbrales de rendimiento que sean relevantes o estén definidos por el usuario.

Luego, el sistema identifica relaciones entre incidentes a través de servicios, dependencias e infraestructura, y los correlaciona con cambios (como despliegues y anomalías en señales clave) para determinar la causa más probable. Toda esta información se muestra en una página de New Relic a la que llega la persona responsable tras recibir la alerta, lo que le permite analizar rápidamente los datos críticos vinculados a un único problema subyacente. Al consolidar múltiples incidentes en un solo incidente, se reducen las notificaciones redundantes y se presenta a los ingenieros una tarea clara vinculada a una causa raíz sospechada.

Este enfoque permite a los equipos mantener la visibilidad sin verse abrumados y concentrarse de forma precisa en el incidente y la causa raíz sospechada. En lugar de investigar cada síntoma, los ingenieros pueden centrarse en resolver el incidente que explica el comportamiento observado en todo el stack.

LA JERARQUÍA DE LOS DATOS ACCIONABLES

- **Alertas:** infracciones de umbrales sin procesar generadas por las condiciones de monitoreo. Alto volumen, bajo contexto.
- **Incidentes potenciales:** resultado de la correlación entre alertas. Representan un posible problema y constituyen la unidad principal de trabajo para evaluar el impacto potencial de una interrupción antes de declarar un incidente.
- **Escalados:** resultado de realizar un escalado sobre un incidente potencial, lo que a menudo implica convocar a ingenieros o SRE adicionales para ayudar a remediar un problema. Esta es la principal unidad de trabajo mientras los responsables investigan, identifican y aplican las acciones de mitigación disponibles para devolver el sistema a un estado estable.

Estos términos describen la jerarquía operativa interna de New Relic y reflejan las prácticas comunes de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM) utilizadas por los usuarios de New Relic.

CORRELACIÓN CON IA

La capa de análisis que evalúa las relaciones entre alertas para hacer visible un único incidente y vincularlo con causas potenciales, como despliegues, anomalías y errores. El volumen de notificaciones se reduce como efecto posterior de la correlación de incidentes, y los tiempos de resolución disminuyen como resultado del descubrimiento de relaciones entre incidentes y acciones desencadenantes, como un despliegue.

LAS CUENTAS HABILITADAS CON IA

generan menos ruido de alertas de forma consistente

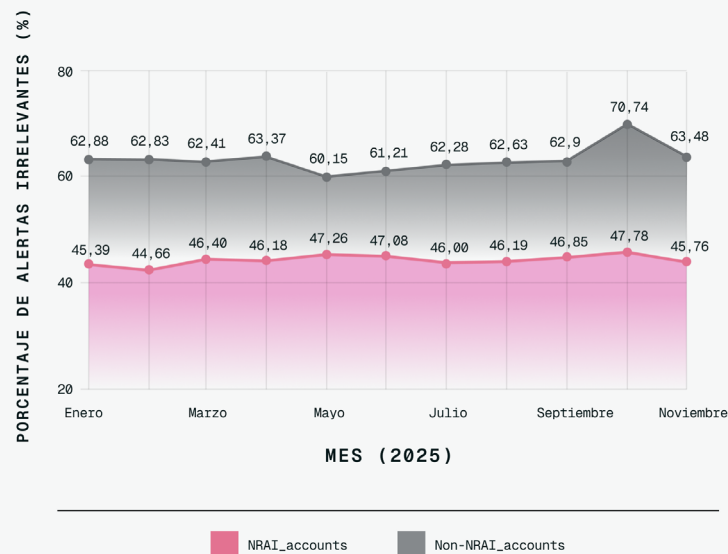
FIGURA 2.A

El ciclo comienza con mejores señales: las cuentas habilitadas con IA generan menos ruido de alertas de forma consistente

La correlación con IA reduce la redundancia al agrupar señales relacionadas en un número menor de elementos accionables. Esto proporciona a los ingenieros puntos de partida más claros para sus investigaciones.

PORCENTAJE PROMEDIO DE ALERTAS CON RUIDO (2025)

Las cuentas que utilizan New Relic AI mantuvieron un promedio de ~46 % de alertas ruidosas, en comparación con ~63 % en las cuentas sin IA.



En la práctica, el principal origen del ruido de alertas no es la telemetría excesiva, sino políticas de alerta mal definidas.

Definimos una política de alerta con ruido como una regla de alerta con más de seis condiciones de activación. Estas políticas intentan codificar todos los posibles modos de falla en una sola alerta. El resultado es predecible: activaciones frecuentes, contexto ambiguo y poca certeza sobre si una alerta corresponde a un incidente real.

Con el tiempo, los equipos aprenden a tratar estas alertas como ruido de fondo. Los ingenieros retrasan la investigación, silencian las alertas por completo o se apoyan en el conocimiento informal para decidir qué es seguro ignorar. Nada de esto aparece como una tasa de errores, pero deteriora directamente la calidad y la velocidad de respuesta.

Las cuentas habilitadas con IA se comportan de manera diferente.

Al correlacionar señales relacionadas en un número menor de incidentes accionables, los flujos de trabajo asistidos por IA reducen la necesidad de definiciones de alerta excesivamente complejas desde el inicio. En lugar de compensar la incertidumbre con más condiciones, los equipos se apoyan en la correlación para hacer visibles fallas significativas.

A lo largo de 2025, las cuentas que utilizan NRAI mantuvieron una tasa promedio de alertas ruidosas cercana al 46 %, frente a aproximadamente 63 % en las cuentas sin IA, con entornos sin IA que con frecuencia superan el 70 %. La brecha se mantiene estable mes a mes, lo que sugiere una diferencia estructural en la forma en que se diseña y mantiene una alerta, y no un ajuste temporal.

LAS TASAS DE CORRELACIÓN MÁS ALTAS

pueden explicar por qué disminuye el ruido de alertas.

El ruido de alertas y la correlación son dos caras del mismo sistema. Cuando la correlación es baja, los equipos compensan agregando más condiciones a las políticas de alerta. Cuando la correlación es alta, las alertas pueden mantenerse simples porque las señales relacionadas se agrupan automáticamente.

La tasa de correlación mide qué tan eficazmente la plataforma agrupa errores, eventos y señales relacionados en un único incidente accionable. Tasas de correlación más altas indican menos alertas fragmentadas y puntos de partida de investigación más coherentes para los ingenieros.

A lo largo de 2025, las cuentas que utilizan capacidades de IA registraron tasas de correlación de incidentes más altas mes a mes. Esto no solo indica una mejor agrupación en incidentes aislados, sino también una eficiencia operativa sostenida a medida que los entornos escalan y cambian. Por ejemplo, en lugar de que alertas separadas de CPU, memoria y latencia se activen de forma independiente, la telemetría correlacionada se presenta como un único incidente accionable con las señales relacionadas adjuntas.

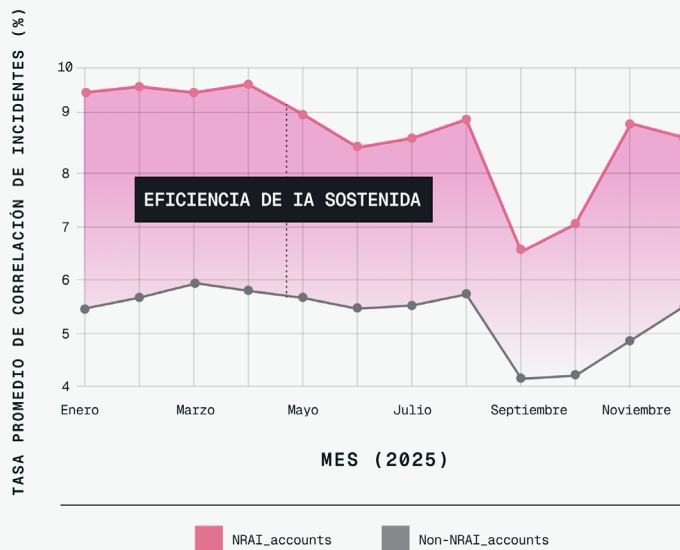
Al reducir la cantidad de eventos que un ingeniero debe procesar, New Relic AI brinda a los ingenieros más tiempo para entregar nuevas funcionalidades en lugar de gestionar alertas.

FIGURA 3.A

El motor de correlación de NRAI supera de forma consistente la línea de base.

A lo largo de 2025, las cuentas que utilizan capacidades de IA registraron tasas de correlación de incidentes significativamente más altas mes a mes. Esto demuestra que el motor logra agrupar la telemetría en unidades de trabajo gestionables, en lugar de una lista fragmentada de errores.

TASA PROMEDIO DE CORRELACIÓN DE INCIDENTES A LO LARGO DEL TIEMPO (2025)



VELOCIDAD DE RESOLUCIÓN

Cierre del bucle de retroalimentación

Una vez que se suprime el ruido, la principal métrica de éxito pasa a ser la rapidez con la que un ingeniero puede revisar y cerrar incidentes potenciales y los incidentes resultantes. En el caso de los incidentes potenciales (eventos de alerta correlacionados que representan un posible problema), esto se mide mediante el tiempo medio de cierre (MTTC), que registra la duración promedio durante la cual los incidentes permanecen abiertos. El MTTC presenta una fuerte correlación con la rapidez con la que un sistema se recupera de una interrupción.

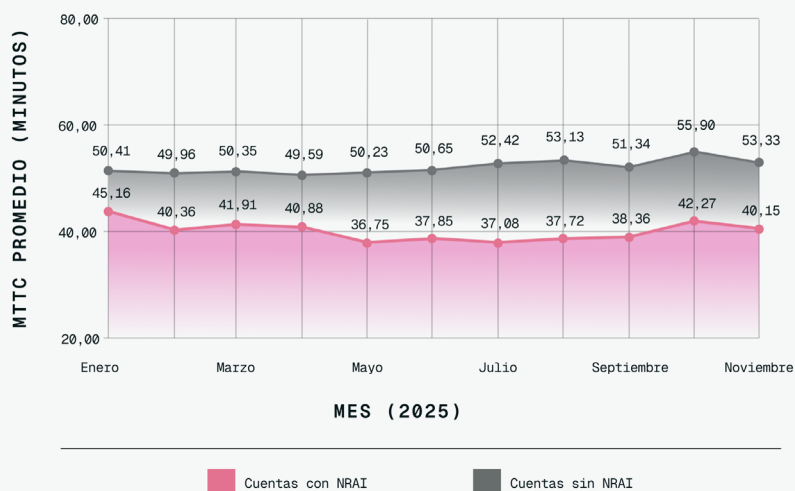
LA VENTAJA DEL MTTC

A lo largo de 2025, las cuentas que utilizan New Relic AI mantuvieron un tiempo medio de cierre (MTTC) consistentemente menor que el de sus pares, resolviendo incidentes aproximadamente un 25 % más rápido, en promedio. Durante los meses de mayor demanda, la diferencia se amplió aún más. En mayo de 2025, las cuentas habilitadas con IA registraron un MTTC promedio de 26,75 minutos, frente a 50,23 minutos en las cuentas sin IA.

Esta diferencia de aproximadamente 23 minutos por incidente se acumula rápidamente. Reduce el tiempo perdido que retrasa las investigaciones y preserva el impulso de los ingenieros durante eventos de alta tensión.

FIGURA 4.A

MTTC PROMEDIO (MINUTOS)



Aunque la velocidad de resolución está influida por muchos factores, la persistencia de esta brecha en el tiempo sugiere que las capacidades impulsadas por IA pueden reducir de forma significativa la fase manual de "descubrimiento" durante la resolución de problemas, al hacer visibles antes el contexto, las señales relacionadas y los patrones probables de falla dentro del ciclo de vida de ITSM.

FIGURA 5.A

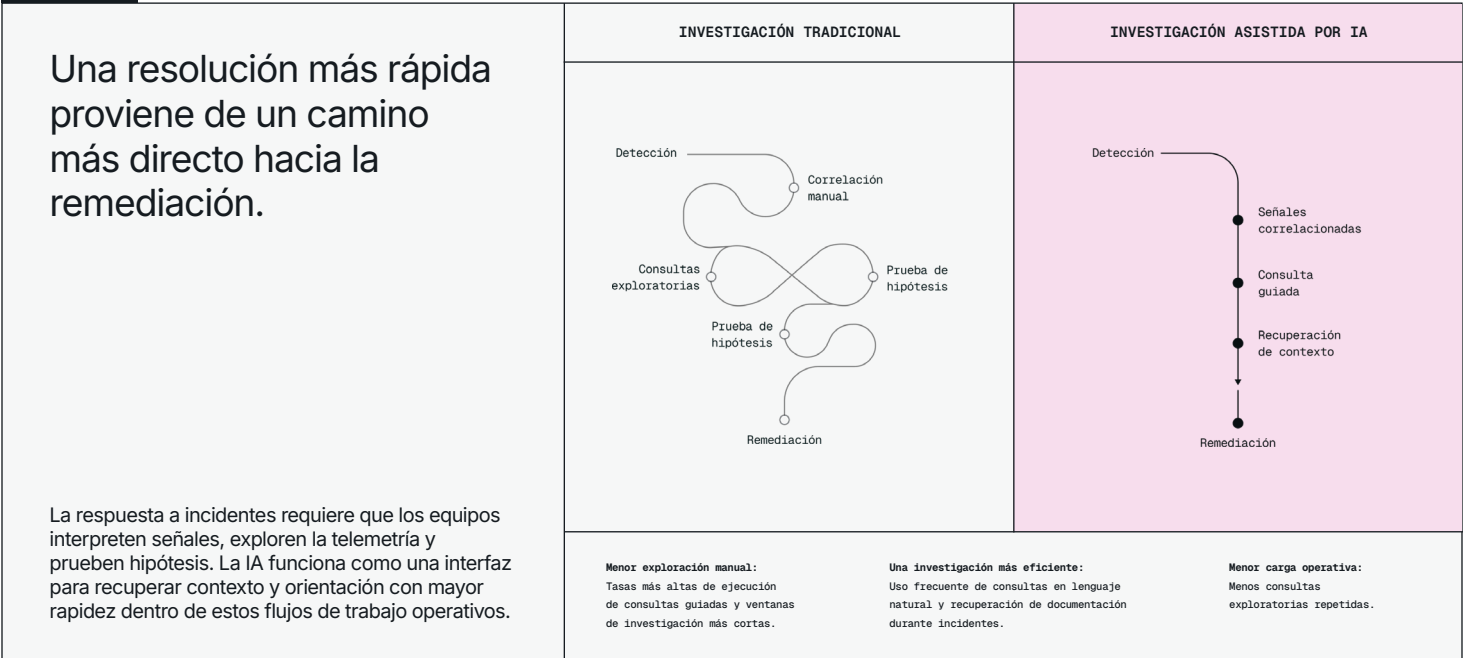
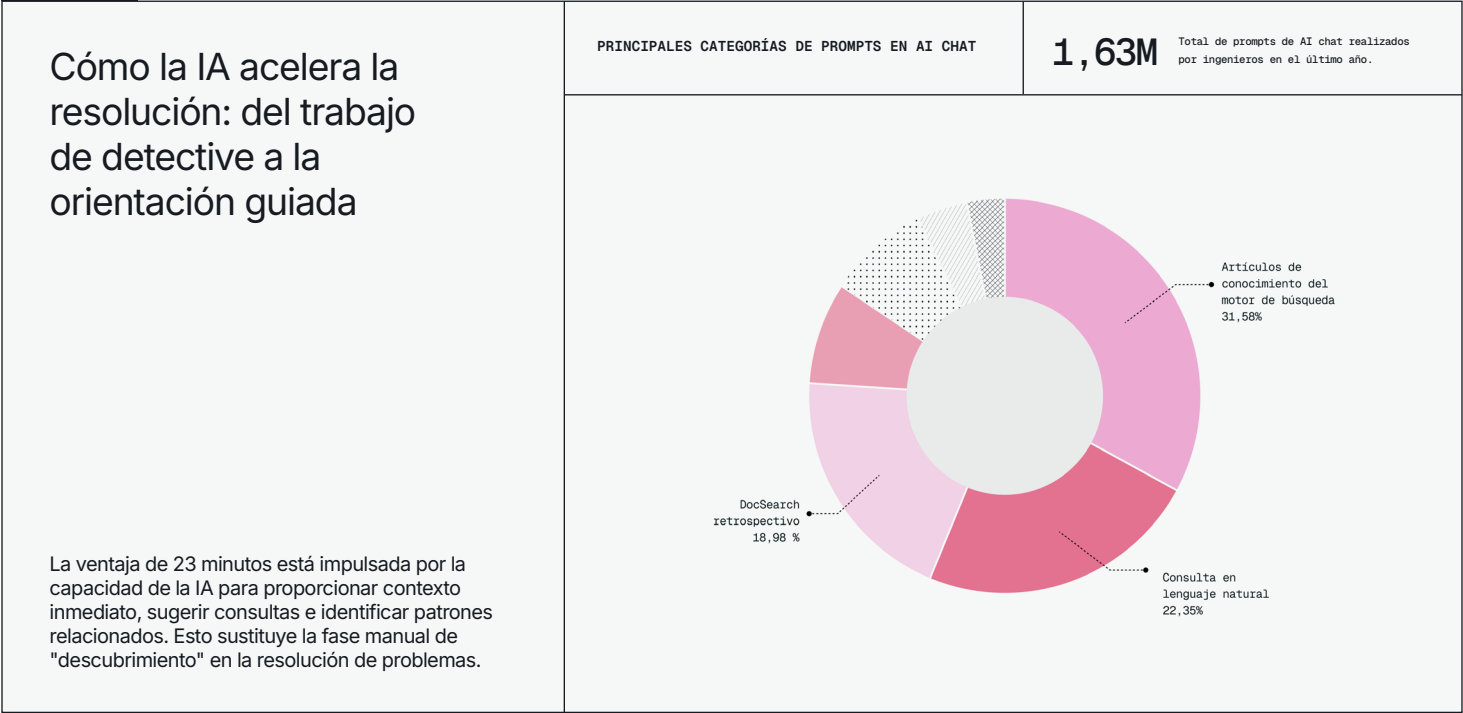


FIGURA 6.A



RENDIMIENTO DE I+D

Reinversión del tiempo recuperado en innovación.

El capítulo final de los hallazgos de 2025 es el más significativo para el liderazgo técnico: el rendimiento de I+D. En muchas organizaciones, la frecuencia de despliegue no está limitada por la velocidad de desarrollo, sino por la "carga" extra del triaje manual, la resolución de problemas y las tareas de ingeniería de confiabilidad, junto con el temor a afectar un entorno frágil.

Al reducir el tiempo dedicado a la carga operativa (traje y reducción del ruido), las organizaciones logran reinvertir ese excedente cognitivo en entregar código más rápido que sus competidores.

CUANTIFICACIÓN DEL AUMENTO EN DESPLIEGUES

Nuestro análisis de alrededor de 6,6 millones de usuarios revela una diferencia considerable en la producción según la adopción de IA: las cuentas habilitadas con NRAI mantienen una tasa diaria de despliegues casi el doble que las cuentas sin IA.

En su punto máximo de 2025, las cuentas con NRAI alcanzaron un promedio de 452,99 despliegues diarios, frente a solo 87,04 en las cuentas sin IA.

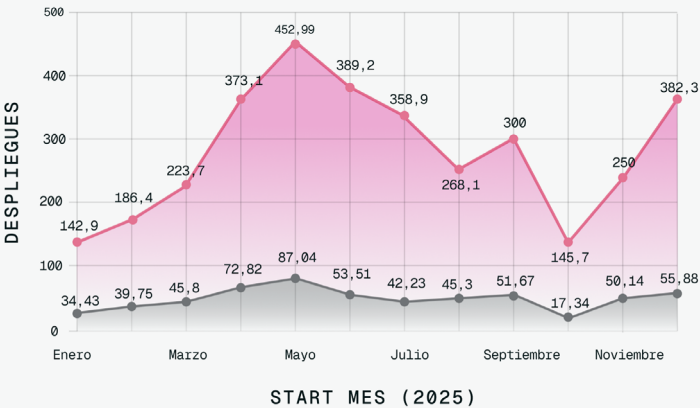
FIGURA 7.A

El dividendo de la innovación: un aumento del 80 % en la frecuencia de despliegue

Las cuentas habilitadas con NRAI alcanzan casi el doble de despliegues diarios que las cuentas sin IA.

DESPLIEGUES PROMEDIO POR DÍA

En su punto máximo de 2025, las cuentas con NRAI alcanzaron 452,99 despliegues diarios, frente a solo 87,04 en las cuentas sin IA.



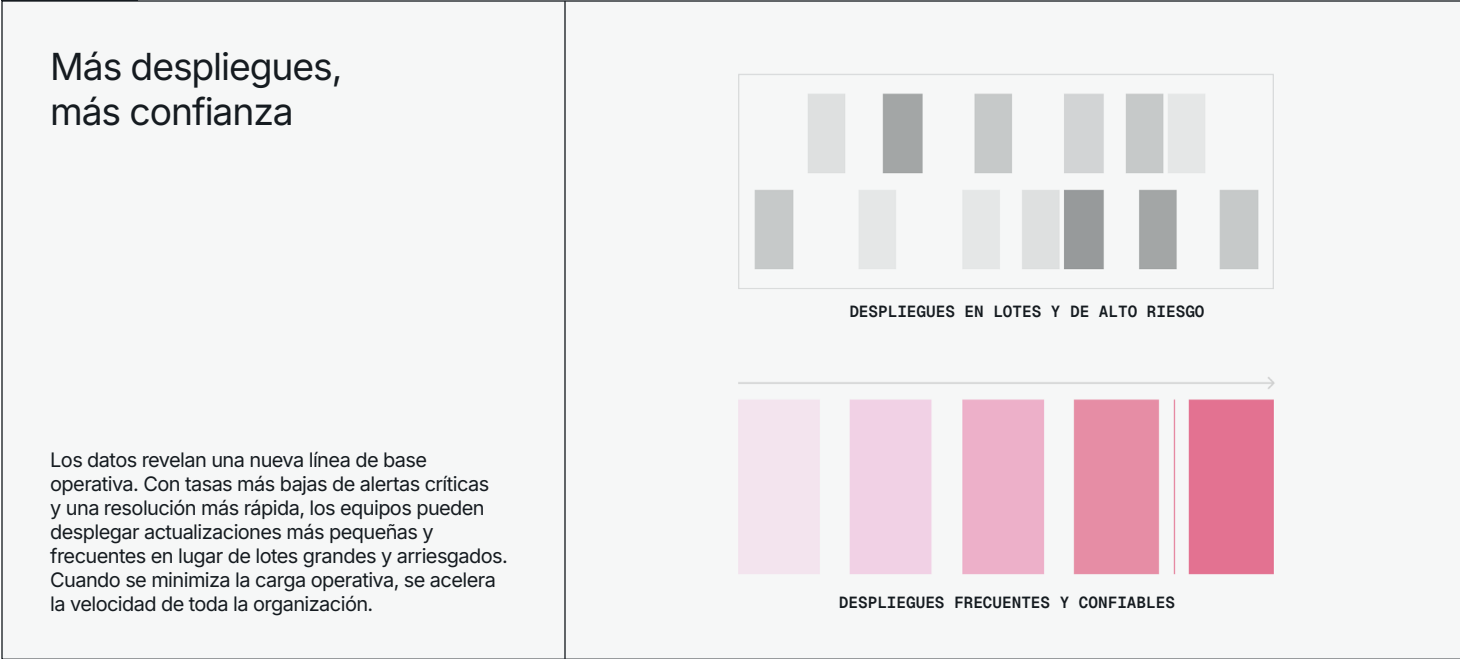
NOTAS:
Los datos muestran que las cuentas con IA de New Relic registran aproximadamente un 80 % más de despliegues en promedio.

EL DIVIDENDO DE LA INNOVACIÓN

La historia que cuentan los datos es la de una nueva línea de base operativa. Al reducir el ruido y acelerar la resolución, los equipos pueden dedicar aproximadamente un 80 % más de esfuerzo a crear nuevas funcionalidades en lugar de mantener las existentes.

Esta es una medida de la capacidad de una organización para responder al mercado. Cuando la carga operativa se reduce, la velocidad de la empresa aumenta. Desde la primera alerta correlacionada hasta el último despliegue del día, este informe demuestra que New Relic AI ayuda a los equipos a alcanzar un nuevo estándar de ingeniería de mayor velocidad con alta estabilidad.

FIGURA 8.A

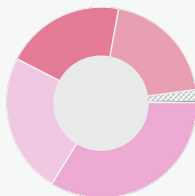


La cuestión ya no es si la IA aporta valor.

LA CUESTIÓN ES SI PUEDES PERMITIRTE OPERAR SIN ELLA.

APÉNDICE: USO DE IA Y MÉTRICAS DE RENDIMIENTO

PORCENTAJE DE VOLUMEN DE CONSULTAS DE NRAI



Motor de búsqueda KnowledgeArticles	123 k	31,59%
Consulta en lenguaje natural	86,9k	22,35%
Búsqueda documental retro	73,8k	18,99%
Motor de búsqueda NR_Docs	72,8k	18,74%
Motor de búsqueda ForumTopics	6,86k	1,76%
Intérprete de causas basado en información	578	0,15%
Información de incidencias v2	232	0,054%
NL2NRQL	113	0,029%
Resumen de resultados de NRQL	105	0,027%
Generador de patrones de análisis de logs	105	0,026%
Analizador de trazas de SessionReplay	89	0,023%
Recomendación de condiciones de alerta	58	0,011%

LATENCIA DE HERRAMIENTAS DE IA Y RENDIMIENTO DE RESPUESTA

Nombre de la herramienta	p50(sec) (50 %)	p95(sec) (95 %)	p99(sec) (99 %)
Herramienta de causa raíz	3,573	3,573	3,573
Retro DocSearch	3,359	6,469	8,313
Motor de búsqueda NR_Docs	2,941	4,086	4,339
Motor de búsqueda ForumTopics	2,934	3,863	4,14
Intérprete de causas basado en información	2,678	3,448	3,448
Motor de búsqueda KnowledgeArticles	2,559	3,254	3,785
Motor de búsqueda ForumBestAnswers	2,119	2,544	2,54
Analizador de trazas de SessionReplay	1,182	1,185	1,185
Resumir resultados de NRQL	1,561	1,185	1,968
Indexador de consultas en lenguaje natural	1,144	1,185	1,968
Consulta en lenguaje natural	1,141	1,641	2,344
Brechas de cobertura de condiciones	0,617	0,617	0,617
Información sobre incidencias v2	0,259	0,306	0,306

© Copyright 2025, New Relic, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales, los nombres de marca, las marcas de servicio y los logotipos citados en este documento pertenecen a sus respectivas compañías. 01.2026

