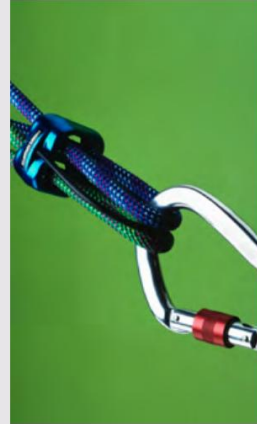


El auge de la IA agente

Cómo la confianza es la clave
para la colaboración entre humanos e IA



Tabla contenido





Los agentes de IA constituyen una de las tendencias tecnológicas de mayor crecimiento (véase la página nueve, "¿Qué son los agentes de IA y qué es la IA agéntica?"). A diferencia de las aplicaciones de IA tradicionales, que suelen actuar como herramientas centradas en tareas específicas y predefinidas, la IA agéntica puede gestionar y ejecutar procesos integrales con menor intervención humana, evolucionando de herramientas a miembros del equipo y marcando una nueva era en la productividad, la eficiencia y el crecimiento empresarial.

Con base en los resultados de nuestra investigación y las trayectorias de adopción actuales, proyectamos que los agentes de IA podrían generar hasta \$450 mil millones en valor económico a través del aumento de ingresos y ahorros de costos en los países encuestados para 2028. El impulso competitivo está claramente creciendo: el 93% de los líderes cree que aquellos que escalen con éxito los agentes de IA en los próximos 12 meses obtendrán una ventaja sobre sus pares de la industria.

El 14 % de las organizaciones ya han implementado agentes de IA a escala parcial (12 %) o completa (2 %) y casi una cuarta parte (23 %) ha lanzado pilotos, mientras que otro 61 % se está preparando o explorando la implementación. Dado que estas cifras mostraron una adopción notablemente rápida, reconfirmamos las respuestas de un

La mayoría de los encuestados (900 de 1500) mostraron resultados similares a los datos originales, lo que confirma una sólida adopción. A corto plazo, se espera que los agentes de IA experimenten una mayor adopción en atención al cliente, TI y ventas, expandiéndose a operaciones, I+D y marketing durante los próximos tres años. Sin embargo, las expectativas para sistemas altamente autónomos siguen siendo limitadas. Nuestra encuesta muestra que, en 12 meses, se espera que solo el 15 % de todos los procesos de negocio operen entre el Nivel 3 (semiautónomo) y el Nivel 5 (totalmente autónomo). Se espera que esta proporción crezca al 25 % para 2028. La mayoría de los agentes de IA operan actualmente con bajos niveles de autonomía, principalmente como agentes simples o semiautónomos. Cabe destacar que los agentes de IA pueden aportar valor tangible incluso con niveles intermedios de autonomía.

Además, la confianza en los agentes de IA está disminuyendo. Solo el 27 % de las organizaciones expresa confianza en agentes de IA totalmente autónomos, frente al 43 % de hace 12 meses. Esto podría ser un reflejo de la realidad empresarial que se está imponiendo tras el entusiasmo inicial y el exceso de confianza en las capacidades de la IA agéntica. Preocupaciones éticas en torno a la IA, como la privacidad de los datos, el sesgo algorítmico y la "caja negra de la IA", son prevalentes, pero pocas organizaciones actúan.

Para mitigarlos de forma decisiva, solo la mitad afirma tener un conocimiento suficiente de las capacidades de los agentes de IA, y aún menos pueden identificar dónde los agentes superan a la IA tradicional o la automatización. Igualmente preocupante es que menos de una de cada cinco organizaciones reporta altos niveles de disponibilidad de datos, y más del 80 % carece de una infraestructura de IA madura, lo que limita significativamente su capacidad para escalar sistemas de agentes de forma eficaz.

Sin embargo, en tres años, las organizaciones esperan contar con agentes de IA como miembros de equipos supervisados por humanos. Esto significa que los agentes de IA deben ser vistos no como herramientas, sino como parte del equipo.

Esta colaboración entre humanos y agentes de IA aumenta el valor de estos, impulsando la transparencia, la confianza y resultados positivos. Sin embargo, el 61 % de las organizaciones reporta una creciente ansiedad en los empleados sobre el impacto de los agentes de IA en sus perspectivas laborales, y más de la mitad cree que los agentes de IA eliminarán más empleos de los que crearán.

A pesar de ello, cada vez son menos las organizaciones que priorizan la capacitación o la reestructuración de la fuerza laboral.

Para aprovechar todo el potencial de los agentes de IA, las organizaciones deben ir más allá de las expectativas y trabajar para lograr lo siguiente:

- Rediseñar procesos para implementar agentes de IA de manera efectiva y reimaginar modelos de negocios
- Transformar la fuerza laboral y la estructura organizacional para incorporar plenamente a una nueva fuerza laboral con capacidad de acción como miembros del equipo.
- Lograr el equilibrio adecuado entre la autonomía del agente y la participación humana
- Fortalecimiento de los datos y las bases tecnológicas para escalar la IA agentes
- Garantizar que los agentes de IA operen dentro del alcance definido ejecución, y permanecer rastreables y explicables para ganar confianza
- Desarrollar e integrar una IA ética que aborde los riesgos planteadas por agentes autónomos de IA.

También nos
gustaría agradecer
a los numerosos
ejecutivos de la
industria que
compartieron sus
valiosos conocimientos con nosotros.



Jason Gelman

Director de gestión de
productos, Vertex AI,
Google Cloud



Eric Pace

Jefe de IA,
Comunicación de Cox



Lynn Comp

Jefe de Ventas Globales y GTM
(Centro de Excelencia en IA),
Intel



Itai Asseo

Jefe de Incubación y Marca
Estrategia (Investigación en IA),
Fuerza de ventas



Anna Kopp

Líder digital Alemania,
Microsoft



Joji Philip

Director de productos de IA/ML,
Ericsson



Dr. Suraj Srinivasan,
Profesor Philip J. Stomberg de
Administración de Empresas y presidente del
programa electivo de MBA de la Harvard
Business School



Susan Emerson

Vicepresidenta sénior de productos de inteligencia artificial
Fuerza de ventas



Dr. Walter Sun
SVP, Director Global de IA,
SAVIA



Dorit Zilbershot
GVP, Experiencias e Innovación en IA,
Servicio ahora



Preetha Sekharan

Vicepresidenta de Incubación Digital
(IA aplicada y
Transformación),
Unum

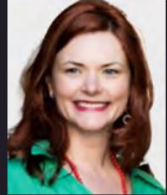


Daniel Vassilev
Cofundador y codirector ejecutivo,
Relevancia IA



Vishal Singhvi

Director de Estrategia
Iniciativas – Gen AI,
Microsoft



Nicole Onuta

Liderar la gestión de riesgos de IA,
ING – Países Bajos



Shekar Ramachandran

Plataforma y software de arquitectura
de inteligencia artificial
Ola Krutrim



Deepak Anand

SVP, Producto GTM y
Evangelista,
Corea.ai

¿Quién debería leer este informe y por qué?

Este informe ofrece una visión general del potencial transformador de la IA agencial y los agentes de IA para grandes organizaciones de todos los sectores. Está dirigido principalmente a altos ejecutivos de datos e IA, así como a quienes trabajan en estrategia, finanzas, TI, innovación, riesgo y cumplimiento normativo, entre otros, y que participan en la implementación de IA Gen o IA agencial en su organización.

El informe ayudará a los ejecutivos empresariales a identificar el potencial de la IA agencial, evaluar el nivel de confianza y colaboración entre humanos y agentes de IA, y los riesgos y desafíos de implementar y escalar la IA agencial. El informe se basa en un análisis exhaustivo de una encuesta a 1500 líderes (de nivel directivo y superior) en 14 países. Finalmente, ofrece recomendaciones para que los líderes empresariales aceleren la transición de sus organizaciones a la IA agencial.



¿Qué son los agentes de IA y la IA agénica?

Los agentes de IA son programas, plataformas y software conectados al entorno empresarial con un límite definido, que toman decisiones de forma autónoma y actúan para alcanzar objetivos específicos, con o sin intervención humana. Gracias a los últimos avances en modelos de razonamiento de IA, los agentes de IA pueden desglosar tareas, analizar posibles vías para encontrar soluciones al problema, probarlas y presentar resultados satisfactorios.

Algunos ejemplos de agentes de IA incluyen: Operator de OpenAI, Devin, Manus, Google Gemini Agent Mode, Runner H de H Company.

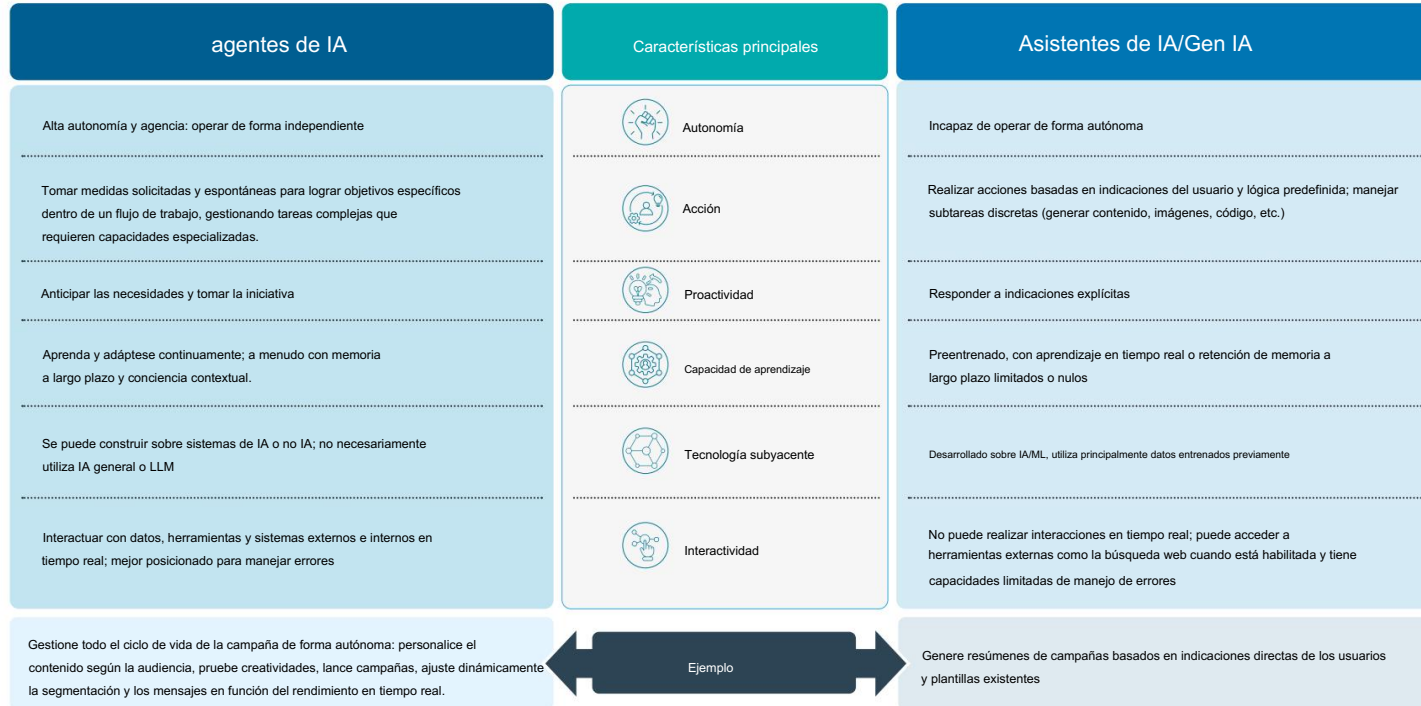
- El operador de OpenAI puede gestionar una amplia gama de tareas repetitivas del navegador, como completar formularios, realizar pedidos de comestibles, reservar mesas en restaurantes, etc., según las preferencias del usuario.¹
- Devin, considerado el ingeniero de software de IA, es capaz de automatizar tareas de desarrollo de software, como la generación de código, la depuración y la implementación de código, con una mínima intervención humana.²
- Manus es un agente de IA general que maneja varias tareas en trabajo y vida, como crear itinerarios de viaje personalizados, analizar documentos, realizar investigaciones y generar contenido y códigos.³

Algunos ejemplos de asistentes de IA/Gen IA incluyen: Microsoft Copilot, Google Gemini, ChatGPT, Le Chat de Mistral AI.

La IA agénica es un término más amplio que abarca sistemas, plataformas, prácticas, herramientas y tecnologías que permiten el funcionamiento de los agentes. Salvo que se especifique lo contrario, ambos términos se utilizan indistintamente en esta encuesta.

Los sistemas agenticos existen desde mucho antes del auge actual de la IA y pueden construirse utilizando tecnologías tanto de IA como de otras tecnologías. Los avances recientes en IA, modelos de lenguaje y capacidades de razonamiento han impulsado el auge de los sistemas de IA agenticos.

¿En qué se diferencian los agentes de IA de los asistentes de IA/IA general?



Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

Nota: No todos los agentes de IA están sujetos a las condiciones mencionadas anteriormente. Por ejemplo, si bien los agentes de IA suelen caracterizarse por su autonomía, también pueden operar de forma semiautónoma.

En esencia, los agentes de IA pueden gestionar y ejecutar de forma proactiva procesos de extremo a extremo con menos intervención humana, mientras que los asistentes de IA/IA general a menudo actúan como herramientas centradas en tareas discretas y predefinidas basadas en indicaciones explícitas.

¿Por qué tanto revuelo?

Los agentes de IA están en el centro de la narrativa tecnológica global en 2025. En el Instituto de Investigación Capgemini, señalamos a los agentes de IA como una de las principales tendencias tecnológicas para 2025.4

■ El año pasado marcó un punto de inflexión en la automatización

Los agentes de software, con los avances en el procesamiento del lenguaje natural (PLN), están ampliando drásticamente sus capacidades no sólo para responder preguntas, sino también para planificar, colaborar, razonar, ejecutar tareas y mejorar continuamente.

- La figura 1 muestra que la duración de las tareas (medida por el tiempo que tarda un humano en completarlas) para el cual los agentes de IA pueden lograr una tasa de éxito del 80 % se ha duplicado aproximadamente cada 213 días, lo que indica un crecimiento exponencial en las capacidades del modelo.5

La IA ya había superado el rendimiento humano en muchas tareas, incluyendo varios parámetros que antes eran desafiantes, con solo unas pocas excepciones. Incluso en esas áreas, la brecha de rendimiento entre la IA y los humanos se está reduciendo rápidamente.6

■ Gigantes tecnológicos como Google, Microsoft, Amazon Web Services (AWS) y OpenAI, así como proveedores de soluciones empresariales como Salesforce, ServiceNow y SAP, se apresuran a implementar plataformas, herramientas y marcos de agentes de IA. Estos abarcan desde protocolos de orquestación y agentes listos para usar que se integran directamente con sistemas empresariales como CRM y ERP, hasta estudios de agentes para crear agentes personalizados.

■ A medida que los modelos de inteligencia artificial maduran y la competencia se intensifica, la dinámica de costos también está cambiando.7

- El costo de inferencia para un sistema que funciona al nivel de GPT-3.5 se redujo más de 280 veces entre noviembre de 2022 y octubre de 2024 (ver figura 1), mientras que los costos de hardware bajaron un 30 % anualmente y la eficiencia energética mejoró un 40 % cada año.8
- Los modelos de código abierto están acortando la distancia con los modelos cerrados: por ejemplo, la entrada de DeepSeek en el espacio de la IA despertó una preocupación significativa entre los inversores en tecnologías rivales, ya que demostró capacidades impresionantes al tiempo que, según se informa, utilizaba menos recursos y costos más bajos que los modelos de IA tradicionales.9

■ A nivel geopolítico, los avances en IA agencial no son solo una cuestión de innovación, sino también de capacidad e influencia nacionales. Un informe reciente sugiere que la «carrera espacial» de la IA podría transformar el orden mundial. ¹⁰ Los debates sobre la soberanía de los datos y los modelos también son importantes, ya que algunos países consideran las implicaciones de depender de proveedores externos para infraestructura crítica.

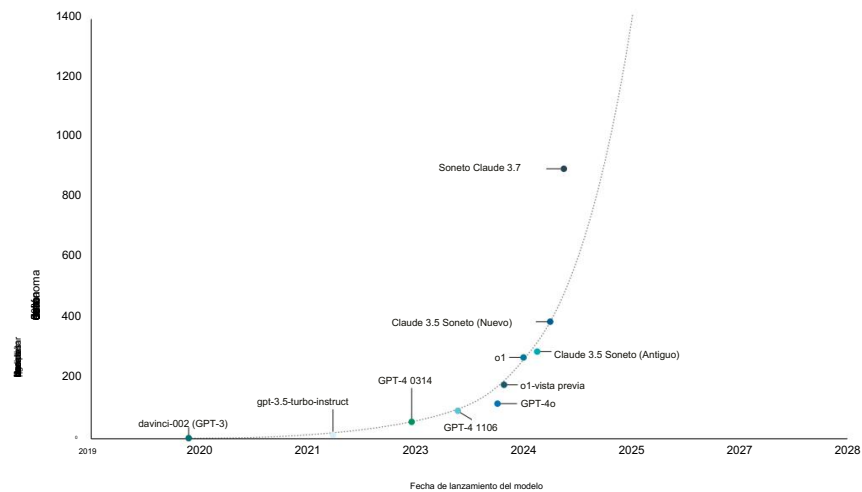
Lo que antes era una construcción teórica se está convirtiendo rápidamente en una piedra angular de la transformación digital. De cara al futuro, los agentes de IA podrían pronto ser omnipresentes e indispensables, como lo son hoy las aplicaciones móviles.

Los agentes de IA son una de las principales tendencias tecnológicas de 2025

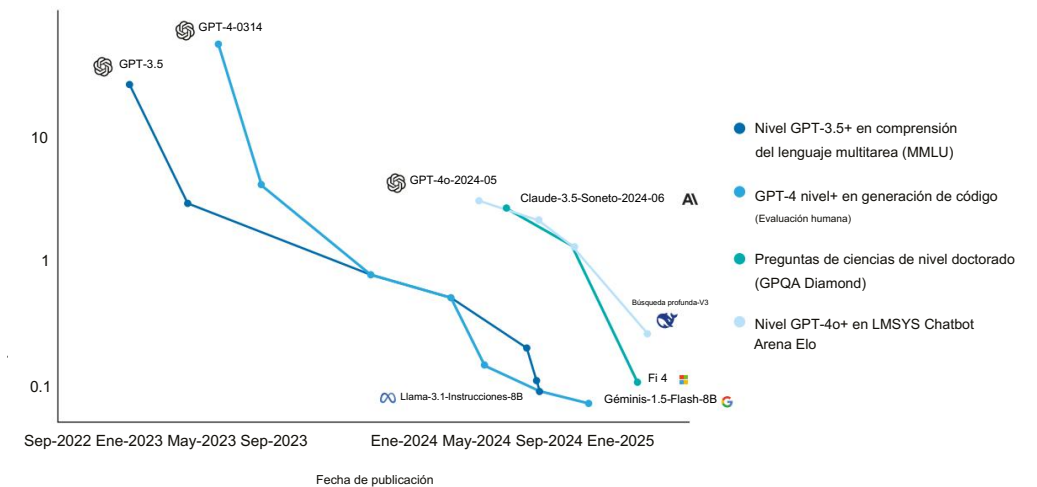
Figura 1.

Las capacidades del modelo están aumentando exponencialmente, mientras que los costos de inferencia se han reducido más de 100 veces en los últimos años.

La capacidad del modelo para manejar tareas más largas está aumentando exponencialmente



Precio de inferencia en un índice de referencia seleccionado, 2022-24



Fuente: (i) Derivado de Arxiv, "Medición de la capacidad de la IA para completar tareas largas", marzo de 2025.

(ii) Stanford University HAI, Informe del índice de inteligencia artificial 2025, 2025; Epoch AI, 2025; Análisis artificial, 2025.

¿Cómo funcionan los agentes de IA?

Los agentes de IA interactúan con su entorno y reciben desencadenantes, entradas o objetivos de los usuarios.

B Al emplear modelos de razonamiento, pueden dividir los objetivos en acciones o pasos específicos y priorizarlos.

Para la ejecución de tareas, los agentes de IA pueden acceder a datos internos y sistemas de herramientas empresariales (como bases de conocimiento y gestión de relaciones con el cliente [CRM]), herramientas externas (como búsqueda web, bases de datos de terceros) e interactuar con otros agentes de IA o solicitar aclaraciones a los usuarios.

En un sistema multiagente, un agente "orquestador" puede descomponer el problema principal en partes más pequeñas para abordarlo mediante agentes que aprovechan modelos de lenguaje reducidos, lo que reduce significativamente el coste y el tiempo necesarios para alcanzar una solución. Las barreras de seguridad garantizan el cumplimiento de estándares éticos, operativos y de seguridad.

Las iteraciones anteriores pueden repetirse en diferentes combinaciones hasta alcanzar los objetivos establecidos. El agente utiliza su memoria para mantener el contexto, aprender de iteraciones o experiencias previas y mejorar su rendimiento con el tiempo.

Los protocolos de agente a agente (A2A) facilitan la colaboración entre agentes, mientras que el Protocolo de Contexto de Modelo (MCP) facilita el acceso a herramientas externas. El Proyecto NANDA del MIT es una iniciativa para desarrollar las bases de la Internet de los Agentes de IA.

Aunque los agentes de IA podrían configurarse para operar de forma autónoma, aún funcionan dentro del ámbito de ejecución. Las situaciones críticas requerirán supervisión o toma de decisiones humana.

Para obtener más detalles sobre estos términos, consulte el glosario en el apéndice.

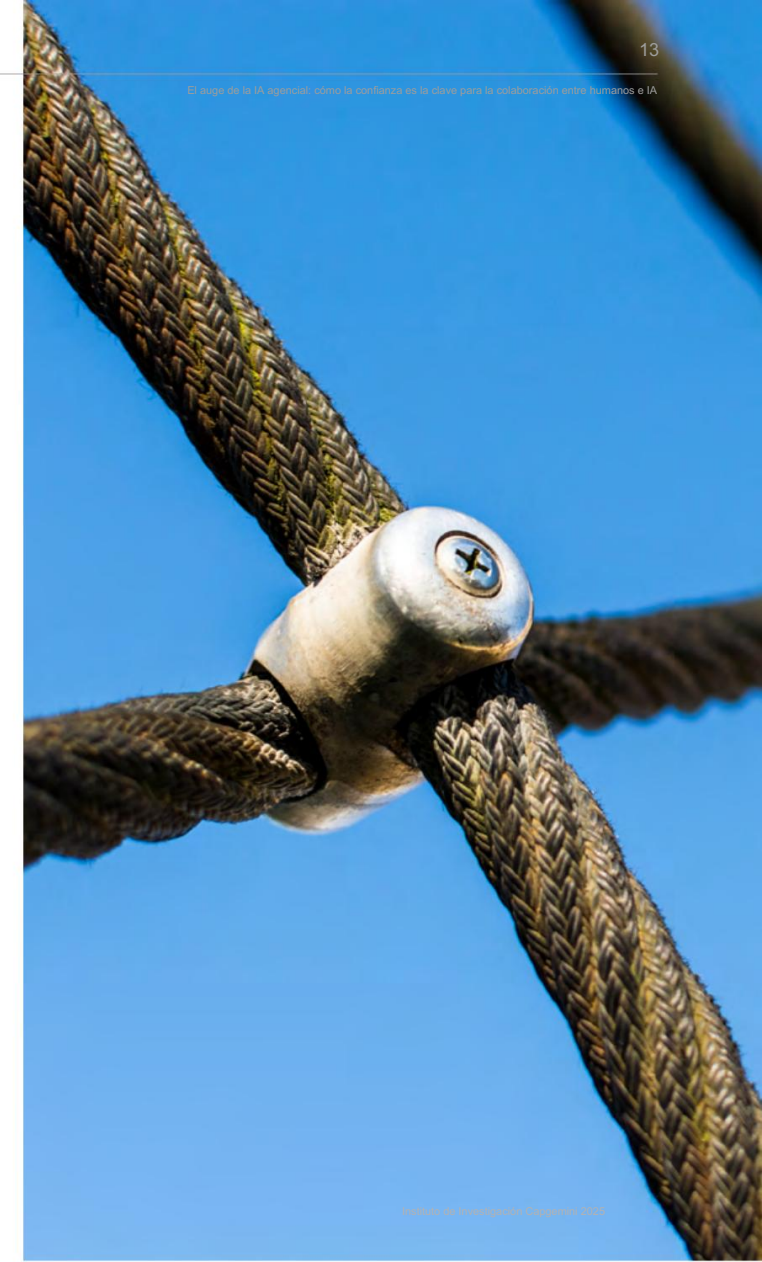
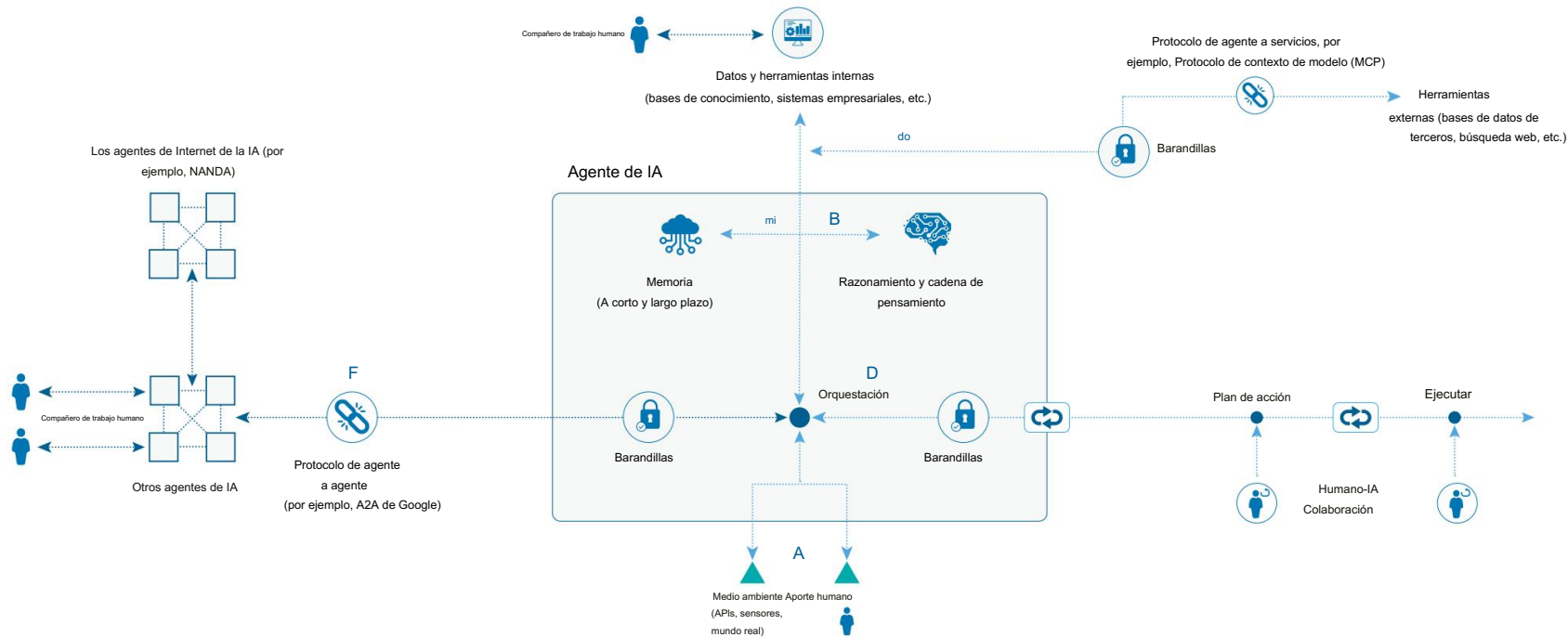


Figura 2.

Anatomía de un flujo de trabajo típico de un agente de IA



Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

Nota: Memoria a corto plazo para el aprendizaje contextual. La memoria a largo plazo permite al agente retener y recordar gran cantidad de información durante periodos prolongados, aprovechando un almacén vectorial externo para una recuperación rápida.

¿Cuáles son los niveles de autonomía de los agentes de IA?

Proponemos una escala de seis puntos para el nivel de autonomía de los agentes de IA, desde el nivel 0 (sin autonomía) hasta el nivel 5 (plena autonomía). Esta escala se basa en el modelo bien establecido.

niveles de autonomía de los vehículos autónomos, así como los niveles de autonomía de las redes autónomas en telecomunicaciones según los define TM Forum, una asociación mundial de la industria de las telecomunicaciones.

Niveles de autonomía en los agentes de IA

Nivel de madurez	Capacidades	Participación humana
<p>Nivel 0: Sin participación del agente</p> <p>.....</p>	<p>Sin capacidades adicionales</p> <p>.....</p>	<p>Totalmente manejado por humanos</p> <p>.....</p>
<p>Nivel 1: Asistido por IA (automatización primero)</p> <p>.....</p>	<p>Sistemas deterministas que siempre producen resultados idénticos, dadas entradas idénticas</p> <p>.....</p>	<p>Alta participación humana; la IA ayuda con flujos de trabajo predefinidos</p> <p>.....</p>
<p>Nivel 2: Toma de decisiones aumentada por IA</p> <p>.....</p>	<p>Los agentes de IA respaldan la toma de decisiones, brindan recomendaciones y mejoran los flujos de trabajo.</p> <p>.....</p>	<p>Mantiene el control humano; la IA ayuda a optimizar los conocimientos y los procesos</p> <p>.....</p>
<p>Nivel 3: IA integrada (IA centrada en el proceso)</p> <p>.....</p>	<p>Los agentes de IA semiautónomos gestionan tareas complejas</p> <p>.....</p>	<p>El ser humano delega autoridad en áreas específicas a los agentes de IA, pero participa activamente en la gestión.</p> <p>.....</p>
<p>Nivel 4: Operación independiente (equipos de IA multiagente)</p> <p>.....</p>	<p>Los agentes de IA coordinan tareas y toman decisiones para ejecutar procesos dentro de límites estratégicos y escalar cuando sea necesario.</p> <p>.....</p>	<p>Los humanos delegan autoridad a los agentes de IA, y los agentes de IA escalan al humano cuando se requiere intervención.</p> <p>.....</p>
<p>Nivel 5: Totalmente autónomo (sistemas autoevolutivos)</p>	<p>Ejecución totalmente autónoma de procesos hacia un objetivo específico dentro del alcance definido</p>	<p>El ser humano delega completamente la autoridad de ejecución al agente de IA, la única participación esperada por parte de los humanos es para el establecimiento y monitoreo de objetivos, el cumplimiento y la gobernanza estratégica.</p>

Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

01

Para 2028, los agentes de IA
podrían generar 450 mil millones
de dólares

Nuestra encuesta y análisis revelan que los agentes de IA podrían generar alrededor de 450 mil millones de dólares en valor económico total en los 14 países encuestados para 2028.

- Esto incluye tanto el aumento de ingresos como el ahorro de costos gracias a la implementación de agentes de IA semiautónomos o totalmente autónomos (Nivel 3 o superior). La Figura 3 destaca varias áreas que experimentarán estos beneficios.
- Suponemos que las organizaciones con escalabilidad La implementación de agentes de IA generará el 50% de los beneficios potenciales y las organizaciones restantes generarán el 10% de los beneficios potenciales.¹¹
- Las organizaciones con implementación a escala son Se proyecta que generen alrededor de \$382 millones (2.5% de los ingresos anuales) en promedio durante los próximos tres años, mientras que esperamos que otras generen alrededor de \$76 millones (0.5% de los ingresos anuales). Esto aplica a una organización promedio con \$15 mil millones en ingresos anuales.
- Esperamos que las organizaciones encuestadas logren colectivamente ganancias por \$19 mil millones en los próximos 12 meses, y se proyecta que esta cifra aumente a \$92 mil millones para el tercer año.

- Si todas las organizaciones de los países encuestados, independientemente del nivel de implementación, logran los beneficios previstos, podrían desbloquear un valor económico de 3,6 billones de dólares para 2028.

Más de tres de cada cinco organizaciones encuestadas creen que la IA agéntica tiene potencial transformador. Un considerable 93 % prevé que las organizaciones que hayan escalado con éxito la implementación de agentes de IA en los próximos 12 meses lograrán una ventaja competitiva.

93 %

Creemos que las organizaciones que hayan escalado con éxito los agentes de IA en los próximos 12 meses lograrán una ventaja competitiva.

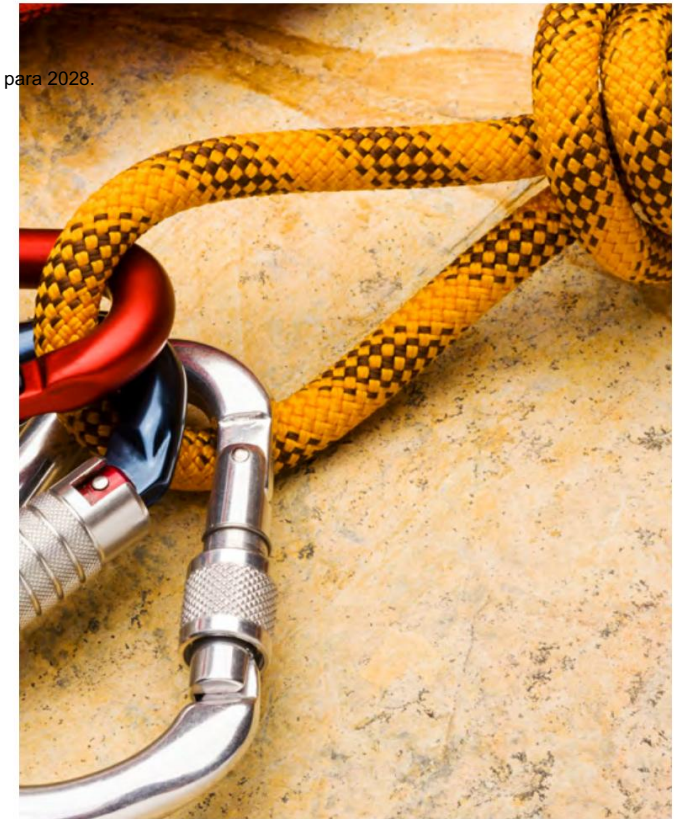


Figura 3.

La IA de Agentic impulsa el ahorro de costes y el aumento de los ingresos



Joji Philip, Director de Productos de IA/ML en Ericsson, afirma: «Los agentes de IA son muy prometedores, pero aún estamos en sus primeras etapas. De forma conservadora, esperamos un aumento de eficiencia de alrededor del 10 %, con proyecciones optimistas que alcanzan el 25 %, pero la validación a gran escala aún está por llegar».

Eric Pace, director de IA en Cox Communication, afirma: «Estamos empezando a ver mejoras de eficiencia mensurables gracias a que los agentes de IA ofrecen una mejora del 30 % o más en los procesos estructurados. Sin embargo, en el caso de los procesos menos estandarizados, el impacto varía considerablemente, dependiendo de la complejidad del trabajo y de la eficacia con la que los usuarios interactúen con la tecnología».

Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

Para poner nuestra estimación del valor económico en contexto, la comparamos con estimaciones de varias organizaciones líderes:

- Goldman Sachs predice que la generación de IA impulsará un aumento del 6,1% en el PIB de EE. UU. durante la próxima década.¹² Para 2028, esto se traduce en alrededor de 540 mil millones de dólares en EE. UU.

IDC pronostica que las tecnologías de IA en general influirán en el 3,5 % del PIB mundial para 2030.¹³ Para 2028, esto implica un impacto de alrededor de 1,9 billones de dólares a nivel mundial. Esto abarca todas las tecnologías de IA, incluida la IA agencial.

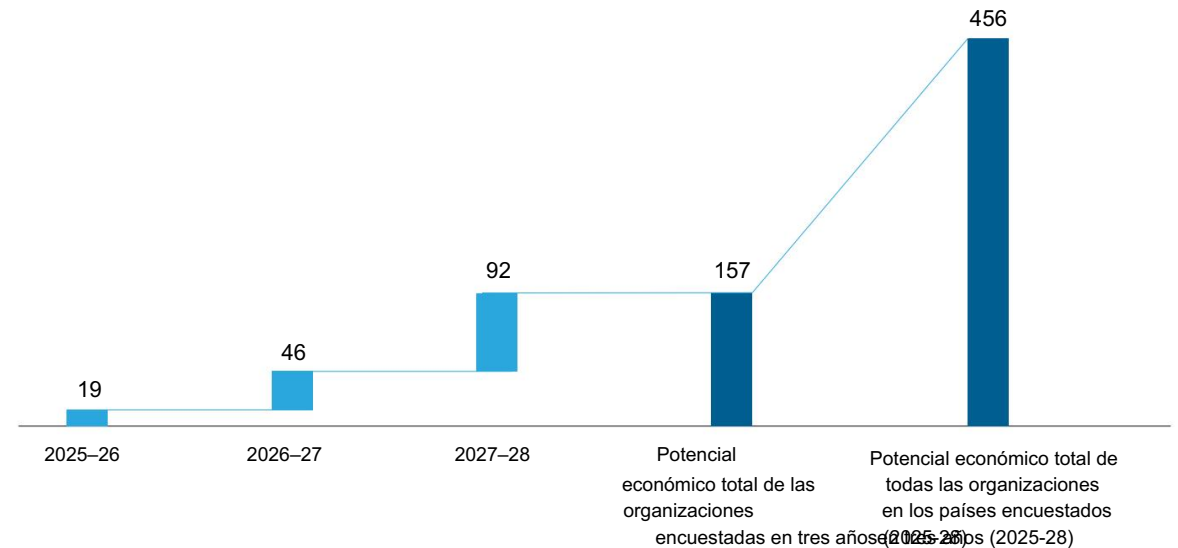
- La investigación del MIT estima que una combinación de IA Las capacidades podrían automatizar alrededor de una quinta parte (un poco más del 20%) de las tareas de valor agregado.¹⁴ Esto se compara bien con nuestra estimación de que, en promedio, el 20% de todos los procesos serán automatizados por agentes de IA con una autonomía de nivel 3 o superior durante los próximos tres años.

Si bien las estimaciones del valor económico de la IA varían significativamente, existe un consenso general en que la IA agente tendrá un impacto significativo.

Figura 4.

Los agentes de IA representan una oportunidad de 450 mil millones de dólares

Potencial económico de la IA agente (miles de millones de dólares)



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1500 organizaciones; análisis del Capgemini Research Institute.

El CIO/director de datos y digital de una organización de salud del consumidor de EE. UU. afirma: “Los agentes de IA han generado una mejora del 10 al 12 % en la productividad, ahorrando alrededor de 10 minutos por hora trabajada”.

61%

de las organizaciones creen que la IA agente tiene potencial transformador



“Estamos empezando a ver mejoras de eficiencia mensurables con agentes de IA que ofrecen una mejora del 30 % o más en los procesos estructurados”.

Eric Pace

Jefe de IA,
Comunicación de Cox



02

La adopción está en marcha,
pero las organizaciones no
esperan una gran autonomía

Más de una de cada tres organizaciones están probando o implementando agentes de IA

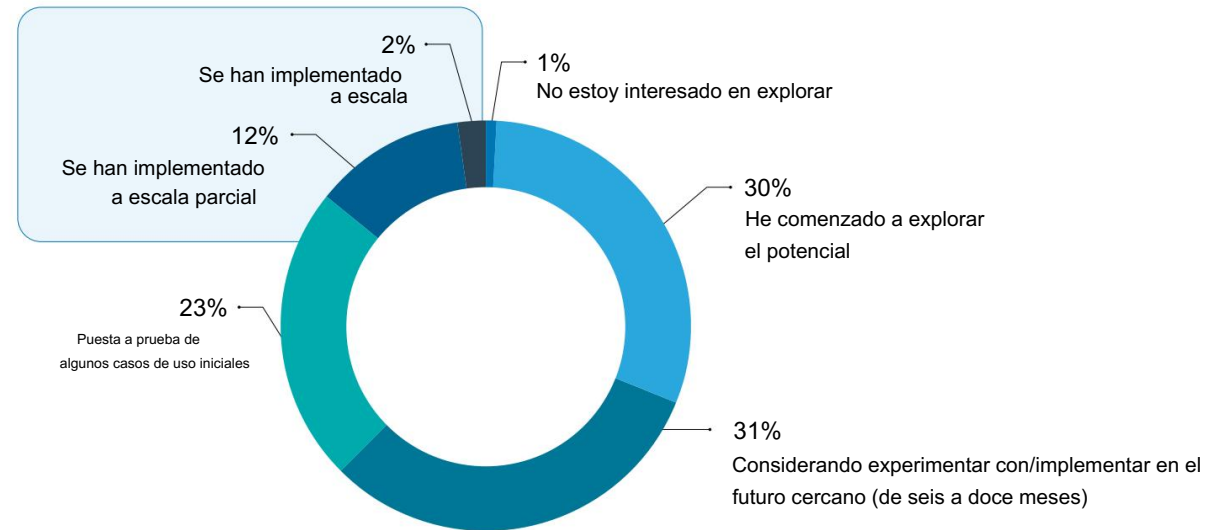
Actualmente, el 23% de las organizaciones han iniciado proyectos piloto con agentes de IA, mientras que el 14% ha avanzado hacia una implementación parcial o total. Alrededor del 30% está explorando agentes de IA, y otro 31% se prepara para la experimentación o implementación en los próximos seis a doce meses. Para verificar los datos, reconfirmamos el nivel de adopción de la IA agéntica con la mayoría de los encuestados (900 de 1500); verificamos que se referían específicamente a agentes de IA, y no a asistentes de IA/IA general. Este ejercicio arrojó resultados similares a los de la encuesta original, confirmando una sólida tasa de adopción a nivel mundial y en todos los sectores. Más información a continuación.

El año pasado (mayo-junio de 2024), el 10% de las organizaciones de nuestro estudio utilizaban agentes de IA, lo que representa un aumento de casi 3,5 veces en un año. El análisis de los datos sobre la adopción de IA generativa de nuestro estudio anual muestra un patrón similar: las implementaciones a gran escala de IA generativa aumentaron del 6% en 2023 al 24% en 2024 (véase la Figura 6).¹⁵

Figura 5.

El 14% de las organizaciones ya están implementando agentes de IA de forma parcial o a gran escala.

Estado actual de la adopción de agentes de IA



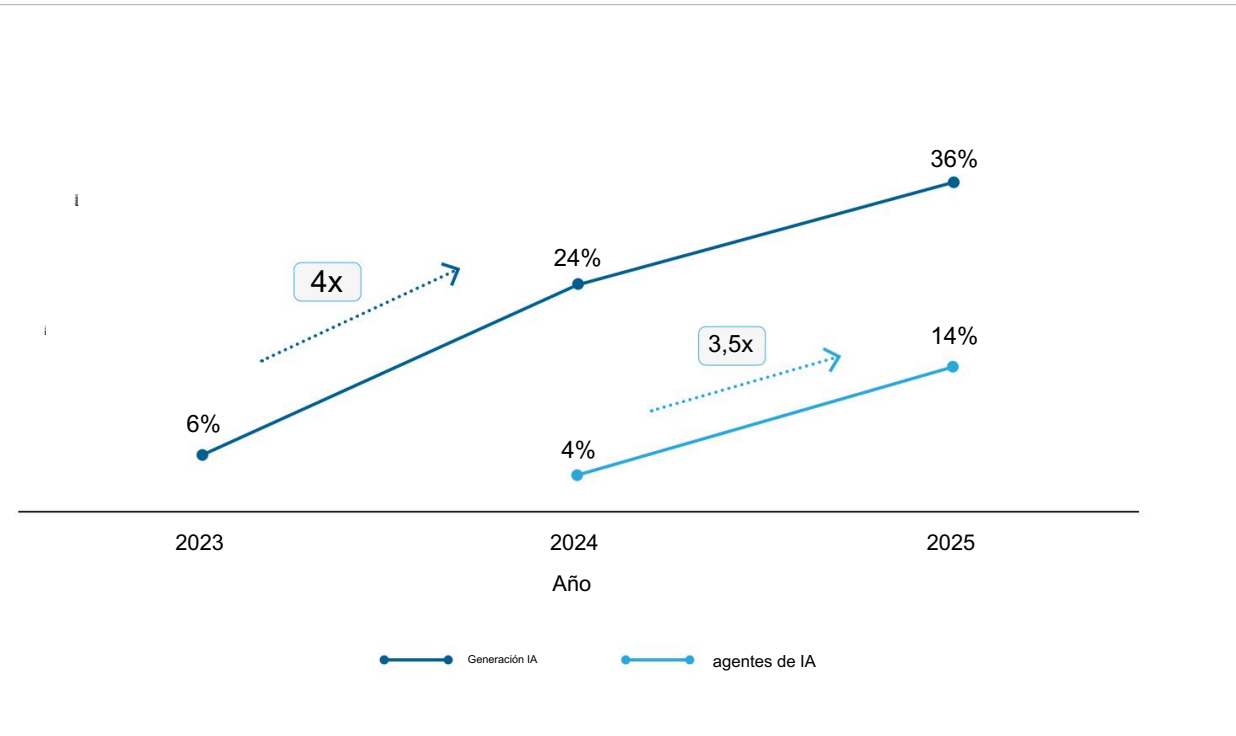
Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.522 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta formulada: ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el estado actual de adopción de agentes de IA en su organización?
Seleccione uno.

Nota: La "implementación parcialmente escalada" se refiere a la fase posterior a una fase piloto exitosa, en la que varios agentes de IA están disponibles para un grupo selecto de usuarios dentro de una función, unidad o ubicación específica. "A escala" se refiere a la fase posterior a un escalamiento parcial exitoso, en la que varios agentes de IA están generalmente disponibles dentro de una función o en la que varias funciones tienen agentes generalmente disponibles.

Figura 6.

El ritmo de adopción de agentes de IA refleja la rápida trayectoria observada con la IA generativa.



Fuente: Capgemini Research Institute, encuesta ejecutiva de Generative AI, abril de 2023, N = 800 organizaciones; encuesta ejecutiva de Generative AI, mayo-junio de 2024, N = 940 organizaciones; Agentic AI, abril de 2025, N = 1500 organizaciones.

*Los datos de 2024 sobre el uso de agentes de IA fueron del 10 %. Suponiendo que este uso incluye a las organizaciones que están implementando pruebas piloto y escalando agentes de IA, y que su porcentaje se mantiene sin cambios, estimamos que casi el 4 % de las organizaciones estaban escalando IA agéntica en 2024.

Un CIO de una organización estadounidense de atención sanitaria para consumidores menciona: "Tenemos alrededor de 70 agentes simples trabajando en procesos específicos. Por ejemplo, agentes que automatizan la aprobación de informes de gastos, analizan facturas y recibos, monitorean el inventario y activan la reposición, etc. La empresa comenzó la implementación hace un año y ha obtenido varios beneficios iniciales."

Ericsson es pionero en el desarrollo de un nuevo prototipo de agente llamado "Habla con tu red" (TTYN), que utiliza IA agéntica para transformar la forma en que los proveedores de servicios de comunicación (CSP) interactúan con sus redes. Los agentes de IA pueden comprender objetivos, predecir necesidades y resolver problemas de forma autónoma. También permiten interacciones en lenguaje natural con la infraestructura de telecomunicaciones.

Siemens está adoptando agentes de IA autónomos y orquestados en su automatización industrial. La organización ha desarrollado un orquestador que actúa como un artesano digital, implementando un conjunto de herramientas de agentes especializados para resolver tareas complejas en toda la cadena de valor industrial. Estos agentes pueden comprender la intención del usuario, aprender continuamente, colaborar con otros agentes (de Siemens y de terceros) y acceder a herramientas externas de forma autónoma.

El ritmo de adopción de agentes de IA refleja la rápida trayectoria observada con la IA generativa.

Lynn Comp, directora de Ventas Globales y GTM (Centro de Excelencia de IA) de Intel, afirma: «Los agentes de IA representan un cambio: de depender únicamente de grandes modelos de lenguaje (LLM) a utilizar diversos modelos especializados para diferentes tareas. La IA ha sido un campo consolidado durante décadas, con diversas modalidades como el análisis de datos, el aprendizaje automático (ML) y el aprendizaje profundo. Ahora, los agentes de IA pueden integrar modelos para ofrecer soluciones óptimas».

Anna Kopp, directora digital de Microsoft en Alemania, afirma: «Tenemos dos tipos de agentes: los creados por especialistas, a los que los usuarios pueden acceder en Copilot, y los creados por los propios usuarios. Actualmente contamos con varios agentes prediseñados.

Los ejemplos incluyen agentes de soporte técnico, autoservicio para empleados, ventas y agentes como entrenadores de escritura, planificadores de viajes, etc.»

Realizamos un seguimiento de los encuestados para confirmar si se referían específicamente a agentes de IA, en lugar de IA/

Asistentes de inteligencia artificial. Como se muestra en la tabla de la derecha, las cifras de adopción parecen consistentes.

Estado actual de la implementación de los agentes de IA	Abril de 2025	Mayo de 2025 (recontactado)
No estoy interesado en explorar	1%	0%
He comenzado a explorar	30%	29%
Considerando experimentar/implementar en seis a doce meses	31%	31%
Prueba piloto de casos de uso iniciales	23%	25%
Implementación parcialmente escalada	12%	13%
Implementación a escala completa	2%	2%
Tamaño de la muestra	1.500	901

Las conversaciones con clientes y expertos del sector arrojan más luz sobre los matices de la adopción de la IA agentic: muchas organizaciones que afirman estar implementando agentes de IA están implementando soluciones con una autonomía limitada. Se prevé que hasta el 85 % de los procesos de negocio tengan niveles bajos de autonomía en los próximos 12 meses (véase la Figura 11). Estos sistemas operan con un alto nivel de participación humana y

Supervisión y, en gran medida, siguen respaldando flujos de trabajo predefinidos, en lugar de actuar de forma independiente. En esencia, estos agentes de IA son versiones ligeramente más avanzadas de los asistentes de IA/GenIA (como ChatGPT o Microsoft Copilot), centrados en tareas como el resumen de contenido, la revisión de documentos y la generación de código.



14%

de las organizaciones han progresado hacia una implementación parcial o total








Muchos aún asumen que los agentes de IA deben ser completamente autónomos para generar valor, pero en realidad operan con distintos niveles de autonomía, interactuando con humanos y sistemas para automatizar tareas de forma iterativa. Necesitamos reconocer a los agentes de IA como parte del equipo, no como un sustituto.

Niraj Parihar

Director ejecutivo, Línea de negocio global de Insights and Data,
Capgemini

La siguiente tabla resume los principales procesos de algunas de las industrias con alto potencial para la IA agente:

Sector	Los tres procesos principales en los que las organizaciones ven un alto potencial para implementar agentes de IA	Ejemplos de la industria
 <p>Automotor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Agentes que monitorean y mejoran el desempeño autónomo e impulsado por humanos Analizar el rendimiento del vehículo en diversas condiciones urbanas, climáticas y de tráfico. Proporcionar experiencias de cliente impulsadas por IA adaptadas a las preferencias individuales 	<p>Mercedes-Benz es uno de los primeros fabricantes de automóviles en adoptar el recién lanzado Agente de IA Automotriz de Google Cloud, integrándolo en sus vehículos a través del sistema de Asistente Virtual MBUX. Impulsado por Gemini y Vertex AI, este agente inteligente está diseñado para facilitar interacciones naturales, multimodales y multilingües, mejorando significativamente la experiencia del usuario en el vehículo.¹</p> <p>Rolls-Royce utiliza el Orquestador de Agentes de IA de ServiceNow para coordinar múltiples agentes de IA especializados y que trabajen juntos para lograr un objetivo empresarial común. Esta orquestación permitiría la automatización integral de flujos de trabajo complejos en departamentos como TI, RR. HH. y atención al cliente.¹</p>
 <p>Servicios financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> Agentes de alerta de fraude que validan la actividad fraudulenta y gestionan las respuestas Agentes monitorearán carteras de clientes en tiempo real Ofrecer estrategias de inversión personalizadas 	<p>Capital One ha implementado un agente de inteligencia artificial de conserjería para sus clientes concesionarios de automóviles, con el fin de ayudar a los consumidores a obtener información sobre los automóviles y reservar pruebas de manejo.²</p> <p>ANZ Bank está investigando el uso de IA agente para automatizar tareas repetitivas, ayudar en la toma de decisiones complejas e integrarse con sistemas existentes para mejorar la eficiencia y brindar servicios más personalizados.²¹</p>
 <p>Minorista</p>	<ul style="list-style-type: none"> Agentes que ofrecen recomendaciones de compras personalizadas Optimizar los precios dinámicos Monitorear el inventario en tiendas y almacenes para pronosticar la demanda y automatizar reposición de unidades de mantenimiento de existencias (SKU) 	<p>Walmart se está preparando para presentar agentes de compras impulsados por IA que actúan como asistentes digitales personalizados para los clientes, ofreciendo descubrimiento y recomendaciones de productos, gestión de carritos, seguimiento de pedidos y reordenamiento de artículos comprados con frecuencia, etc.²²</p>

Sector	Los tres procesos principales en los que las organizaciones ven un alto potencial para implementar agentes de IA	Ejemplos de la industria
 <p>Ciencias de la vida</p> <hr/>  <p>Telecomunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descubrimiento y desarrollo de fármacos • Optimización de ensayos clínicos • Presentaciones reglamentarias • Automatización de laboratorio y planificación de experimentos <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización del servicio al cliente • Optimización de la red • Información basada en datos para el análisis del comportamiento del cliente y la detección de fraudes • Automatización de procesos • Gestionar la complejidad de las redes 5G 	<p>NVIDIA se asoció con Novo Nordisk y el Centro Danés para la Innovación en IA (DCAI) para acelerar el descubrimiento de fármacos mediante tecnologías de IA. Esta colaboración aprovecha la supercomputadora de IA Gefion, operada por DCAI y con tecnología DGX SuperPOD de NVIDIA, para crear una fábrica de IA capaz de ejecutar cargas de trabajo de IA agentic y de descubrimiento de fármacos a gran escala. Novo Nordisk utilizará las plataformas de NVIDIA para flujos de trabajo agentic y para desarrollar modelos de IA personalizados que optimicen la investigación en fase inicial y el desarrollo clínico.²³</p> <hr/> <p>SK Telecom está posicionando a su agente de IA Aster (A*) como un pilar fundamental de la innovación futura en telecomunicaciones. Aster está diseñado para ser proactivo y contextual, capaz de anticipar las necesidades del usuario y asistirle en tareas cotidianas como sugerir recetas, gestionar horarios e incluso ayudar con las listas de la compra.²</p>

El 62% prefiere asociarse con proveedores de soluciones, como Salesforce, SAP y ServiceNow, y sistemas integradores para implementar o adaptar agentes de IA ya disponibles



Discusión con Jason Gelman

Director de Gestión de Productos – Vertex AI, Google Cloud

¿Cuáles son sus puntos de vista sobre la adopción de agentes de IA y la reducción de la brecha entre la experimentación y la producción?

Existen desafíos significativos para llevar la IA a la producción, pero todos los principales proveedores de IA están convergiendo en el desarrollo de agentes con capacidad de razonamiento, lo que indica que el ecosistema está madurando. Google ha lanzado un Kit de Desarrollo de Agentes, y se han producido avances importantes en los modelos de razonamiento y la integración de herramientas, como Gemini 2.5 Pro y Flash, que ahora permiten agentes más rápidos y capaces.

¿Cuál es su perspectiva sobre la mejora de la confiabilidad y seguridad de los modelos de IA?

Si bien los humanos tienen una precisión de aproximadamente el 97 % en la extracción de datos, la IA se acerca a un nivel similar. Sin embargo, los usuarios esperan que la IA sea prácticamente infalible. Técnicas como la generación aumentada por recuperación (RAG) y las ventanas de contexto controlado reducen las alucinaciones al anclar las respuestas del modelo en datos verificados.

¿Qué opinas sobre la creciente importancia de los modelos de código abierto en la industria?

La industria está evolucionando hacia un panorama mixto, donde coexisten modelos abiertos y cerrados. Si bien los modelos de código abierto ofrecen flexibilidad, suelen conllevar importantes gastos operativos, como la configuración del hardware, la gestión de controladores y el mantenimiento continuo, lo que los hace poco prácticos para muchas organizaciones. A medida que los modelos se vuelven más pequeños y eficientes, la IA en los dispositivos crecerá, lo que impulsará aún más la adopción del código abierto en contextos específicos. Sin embargo, para las cargas de trabajo basadas en la nube, los modelos propietarios aún dominan en rendimiento, fiabilidad y coste total de propiedad [TCO]».



Nuestra encuesta encontró que el 16% de las organizaciones han desarrollado una estrategia y una hoja de ruta para implementar IA agente (ver Figura 7). Nuestra encuesta no preguntó explícitamente si estas estrategias (véase la Figura 7) eran para toda la empresa, específicas de cada función o parte de la estrategia de datos e IA de la organización. Por lo tanto, es probable que la proporción de organizaciones con una estrategia de agentes de IA para todo el grupo o integrada sea inferior a la reportada.

Las organizaciones con una estrategia existente o en desarrollo enfatizan los siguientes aspectos de su enfoque estratégico:

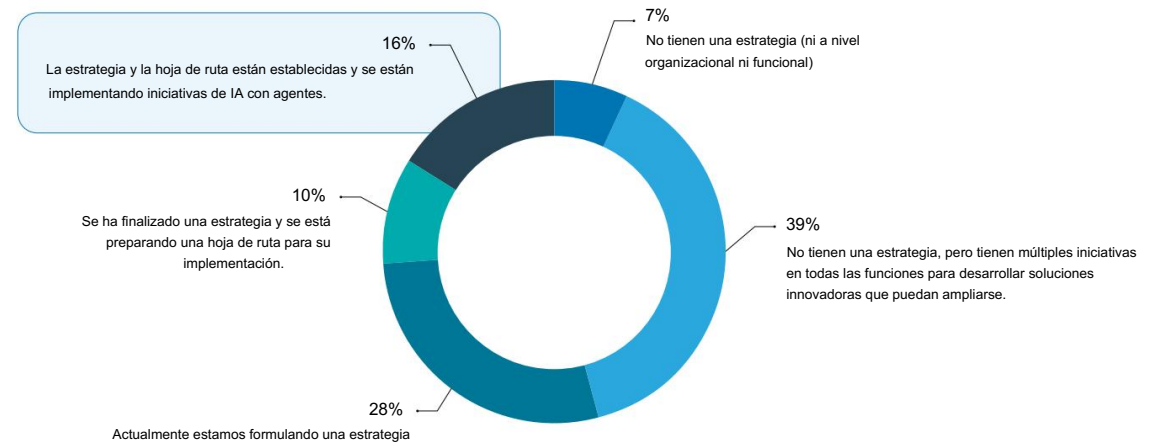
- Establecer casos de negocio y criterios claros para la implementación de agentes de IA
- Definir niveles apropiados de autonomía y marcos de toma de decisiones para los agentes de IA
- Garantizar prácticas sólidas de gestión y protección de datos.
- Planificar la escalabilidad y expansión en todas las funciones comerciales.
- Implementar el monitoreo y optimización del desempeño.

La necesidad de un liderazgo dedicado a supervisar las iniciativas de los agentes de IA también es una prioridad: el 26 % designa nuevos líderes específicamente para los agentes de IA y el 59 % delega esta responsabilidad en el liderazgo existente de IA o de IA general.

Figura 7.

Menos de una de cada cinco organizaciones tienen una estrategia y una hoja de ruta para implementar agentes de IA

Estrategia de implementación para agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta: ¿Su organización cuenta con una estrategia y una hoja de ruta para la implementación de agentes de IA/IA agéntica? Seleccione una opción.



“Los agentes de IA representan un cambio: de depender únicamente de grandes modelos de lenguaje a utilizar una variedad de modelos especializados para diferentes tareas”.

Lynn Comp

Jefe de Ventas Globales y GTM (Centro de Excelencia en IA),
Intel



La mayoría de las organizaciones prefieren asociaciones con proveedores de soluciones para implementar agentes de IA

La mayoría (62%) prefiere asociarse con proveedores de soluciones, como Salesforce, SAP y ServiceNow, e integradores de sistemas, para implementar o adaptar los agentes de IA que ya están disponibles como parte de esas suites de productos. La disponibilidad inmediata de agentes integrados, las integraciones preexistentes con sistemas heredados y la fluidez del personal en el uso de estas herramientas probablemente contribuyan a esta preferencia.

El enfoque híbrido es el segundo método más preferido, ya que combina el desarrollo interno con soluciones externas para equilibrar la personalización y la escalabilidad. Un tercio (33%) también

Prefieren desarrollar agentes de IA propietarios. La criticidad de los procesos, la conveniencia, la facilidad de integración con plataformas existentes, los costos asociados y el cumplimiento normativo influyen en la decisión de desarrollar o comprar. El uso de una combinación de agentes listos para usar, agentes de IA personalizados y adaptados a procesos específicos, y agentes integrados en plataformas existentes ofrece flexibilidad, rendimiento optimizado y escalabilidad.³⁴ Antes de establecer alianzas, las organizaciones deben evaluar exhaustivamente el abastecimiento de datos, las prácticas de gestión, los protocolos de seguridad y el cumplimiento de los estándares del sector del proveedor para evitar problemas legales.

PepsiCo está acelerando su transformación digital mediante la integración de Agentforce de Salesforce, una plataforma de agentes autónomos de IA, en sus operaciones globales. PepsiCo utilizará agentes de IA para optimizar operaciones críticas, optimizar el servicio al cliente y aumentar la eficiencia, permitiendo así que los equipos de ventas se concentren en el crecimiento estratégico y forjen relaciones más sólidas con los minoristas. Esta colaboración permitirá a PepsiCo optimizar los procesos GTM y B2B y mejorar el servicio al cliente a través de datos armonizados y agentes de IA inteligentes.³⁵

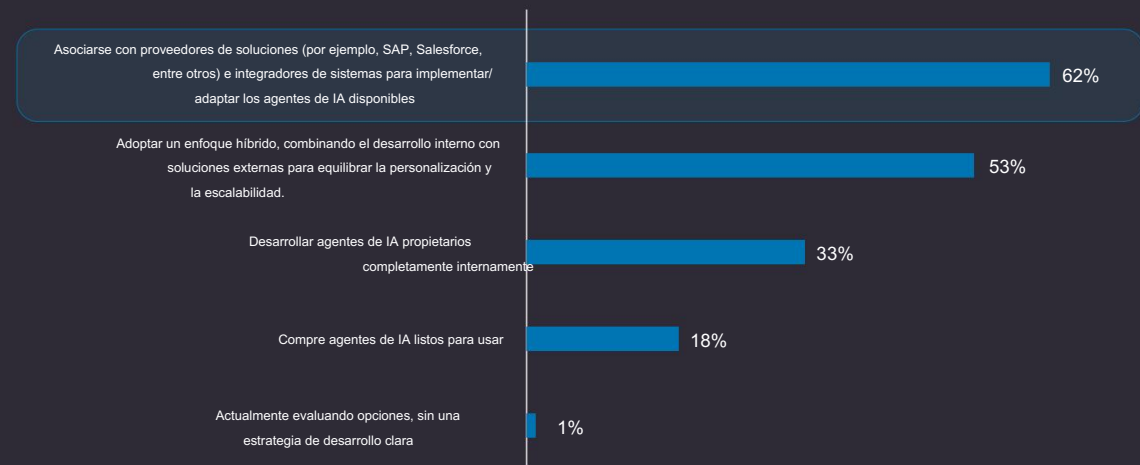
Cisco se ha asociado con Mistral AI, desarrollador de modelos de IA, para mejorar su oferta de experiencia del cliente (CX) mediante capacidades de IA agentic. Esta colaboración busca integrar agentes de IA en las soluciones de colaboración y centros de contacto de Cisco. Mediante el uso de los LLM de peso abierto de Mistral, Cisco podría facilitar interacciones inteligentes en tiempo real entre las empresas y sus clientes.³⁶

Honeywell y Google Cloud se han asociado para abordar la escasez de mano de obra y capacitar a los trabajadores en el sector industrial. La plataforma de Internet de las Cosas (IoT) de Honeywell, Honeywell Forge, se integrará con Gemini AI de Google Cloud en Vertex AI, lo que permitirá a los agentes de IA conectarse con activos, personas y procesos industriales. Estos agentes asistirán a ingenieros y técnicos automatizando tareas, agilizando el mantenimiento y reduciendo los ciclos de diseño de proyectos, y aprovecharán las capacidades multimodales para procesar texto, imágenes, vídeo y datos de sensores.³⁷

Figura 8.

Tres de cada cinco organizaciones buscan asociarse con proveedores de soluciones e integradores de sistemas para implementar o adaptar los agentes de IA disponibles.

Preferencias de las organizaciones de construir o comprar soluciones de agencia



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 900 ejecutivos de funciones de datos/IA.

Pregunta formulada: ¿Cuál es la estrategia actual de construcción vs. compra de su organización para implementar soluciones de IA agentic? A los encuestados se les permitió seleccionar múltiples opciones.

Lynn Comp, directora de Ventas Globales y GTM (Centro de Excelencia de IA) de Intel, explica: «Las grandes empresas, especialmente en sectores regulados, son cautelosas y prefieren desarrollar agentes de IA internamente, en lugar de recurrir a soluciones de terceros. Dado que la mayoría de las plataformas de agentes de IA aún están en evolución, las organizaciones prefieren el control interno hasta que el mercado madure».

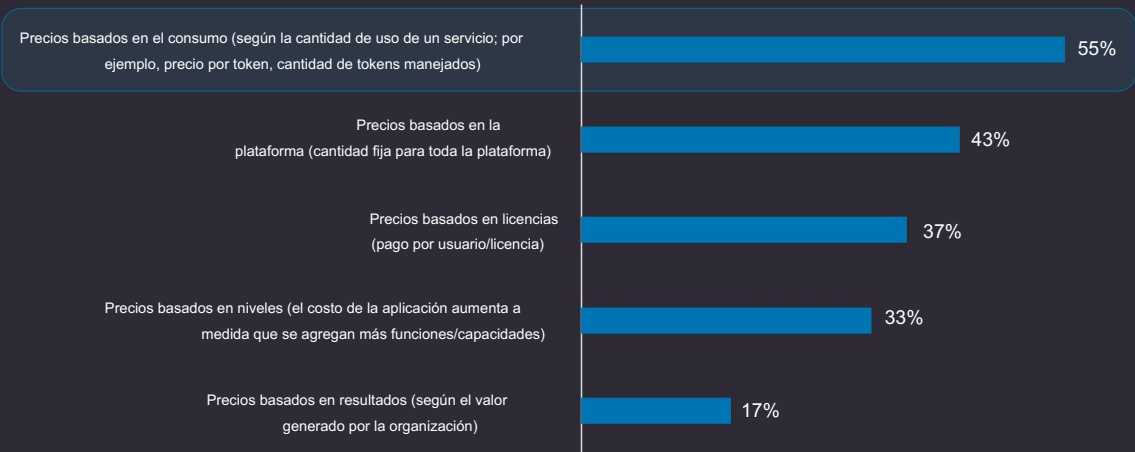
La mayoría (88%) de los ejecutivos de datos/IA expresa su preferencia por utilizar estos modelos en casos de uso de bajo riesgo, con menores costes de ejecución y un rendimiento similar. Sin embargo, casi la mitad (49%) destaca que estos modelos carecen de la capacidad para abordar cuestiones legales, regulatorias y de privacidad. Otro 38% adopta una postura neutral. Casi la mitad (45%) de los ejecutivos europeos indica que consideraría soluciones no europeas, siempre que estén alojadas en servidores europeos y todos los datos se almacenen en Europa.

Los modelos basados en el consumo, la plataforma y la licencia son los modelos de precios preferidos entre las organizaciones para soluciones de IA agente.

Figura 9.

Más de la mitad de las organizaciones prefieren precios basados en el consumo para los modelos de IA dentro de los agentes de IA

Modelos de precios preferenciales



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 834 de ejecutivos de datos/IA cuyas organizaciones prefieren comprar agentes o asociarse con proveedores de soluciones para adaptar los agentes de IA.

Pregunta formulada: ¿Qué tipo de modelo de precios preferiría su organización para las soluciones de inteligencia artificial agente?
A los encuestados se les permitió seleccionar múltiples opciones.



“Esta ola de transformación no se trata de agregar agentes de IA a los flujos de trabajo, sino de pasar de casos de uso aislados a procesos de extremo a extremo y repensar los flujos de trabajo por completo”.

Mark Oost

Vicepresidente, Líder de Oferta del Grupo de IA y IA Generativa,
Capgemini

El servicio al cliente, la TI y las ventas podrían ver una mayor adopción de agentes de IA

Atención al cliente, soporte técnico, TI y ventas son las funciones donde la mayoría de los ejecutivos prevén que los agentes de IA realizarán activamente al menos un proceso o subproceso diariamente en los próximos 12 meses. Estas funciones suelen implicar un alto volumen de interacción, requieren mayor capacidad de respuesta que precisión y dependen de la interacción contextual y conversacional. Por ello, funcionan eficazmente con agentes no deterministas y probabilísticos, sensibles al contexto y altamente adaptables.

El uso de agentes de IA se está expandiendo a operaciones, diseño de productos, I+D, marketing y finanzas, con expectativas de realizar al menos un proceso o subproceso diariamente dentro de los próximos uno a tres años.

El Dr. Suraj Srinivasan, profesor de Administración de Empresas Philip J. Stomberg y presidente del programa de MBA electivo de la Escuela de Negocios de Harvard, explica: «Los logros más rápidos se obtienen en funciones donde los procesos están bien definidos y los resultados son conocidos y medibles, como la atención al cliente y las ventas. Los agentes de IA también mejorarán los procesos creativos. En funciones inherentemente creativas como el marketing, los agentes de IA pueden...

Simulan personajes sintéticos que, al validarse con datos reales de usuarios, pueden reflejar eficazmente a personas reales. En I+D, los agentes pueden ayudar a diseñar y probar prototipos de productos, crear nuevas estructuras moleculares y acelerar el ritmo de la innovación.

El director de IA de una organización multinacional de ingeniería afirma: «Nuestros agentes de IA están evolucionando en dos direcciones clave: externamente, como asesores inteligentes que ayudan a los técnicos a navegar por manuales complejos de máquinas y realizar acciones; e internamente, transformándose de simples chatbots de RR. HH. en asistentes proactivos que gestionan tareas como la aprobación de licencias y la automatización del flujo de trabajo».

Google lanzó Project Mariner, un agente de navegación web con inteligencia artificial avanzado desarrollado por DeepMind que puede comprar boletos, pedir alimentos o completar formularios en Internet. Al entablar una conversación con la IA, los usuarios pueden delegarle estas tareas por completo.³⁸

Crédit Agricole Bank Polska se asoció con Deviniti para optimizar la eficiencia del servicio al cliente mediante la implementación de un agente de IA. Este agente realizó clasificación inteligente, detección de tono emocional, respuestas automáticas y automatización del flujo de trabajo. Como resultado, el banco logró una reducción del 50 % en el tiempo de procesamiento de documentos; ahorró más de 750 horas al mes; mejoró la satisfacción del cliente y la moral del equipo; y aceleró la resolución de casos complejos.³⁹



Los logros más rápidos se obtienen en funciones donde los procesos están bien definidos y los resultados son conocidos y medibles, como la atención al cliente y las ventas. Los agentes de IA también mejorarán los procesos creativos.

Dr. Suraj Srinivasan

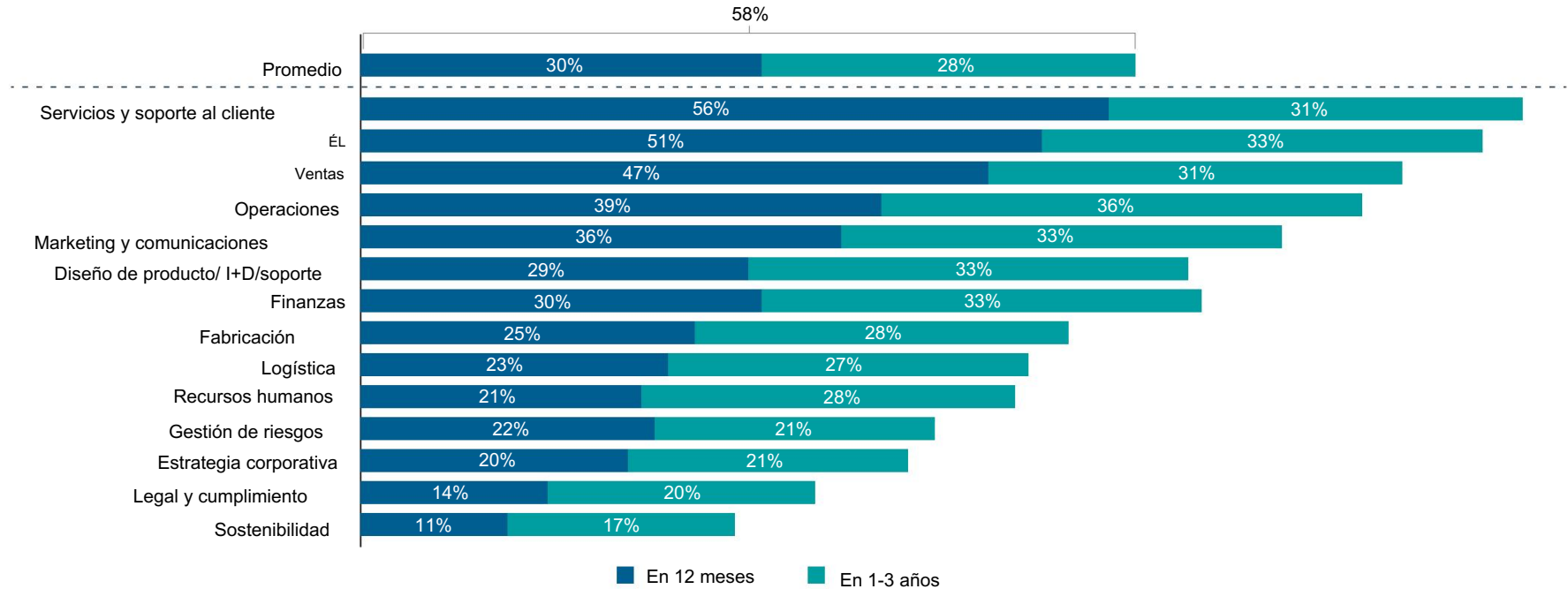
Profesor de Negocios Philip J. Stomberg
Administración y Dirección del Plan de Estudios Electivo del MBA,
Escuela de Negocios de Harvard

Figura 10.

Dentro de los próximos tres años, una gran mayoría de organizaciones tendrán agentes de IA implementados en servicio al cliente, TI y ventas.

55%

Funciones comerciales en las que las organizaciones esperan que los agentes de IA gestionen al menos un proceso o subproceso diariamente



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta formulada: ¿Qué funciones tendrán uno o más agentes de IA realizando activamente al menos uno o más procesos/subprocesos a diario?

Vishal Singhvi, Director de Iniciativas Estratégicas (Gen AI) en Microsoft, afirma: «Prevedemos que la adopción de la IA se desarrollará en cuatro fases. En primer lugar, las organizaciones se centran en la productividad interna mediante la automatización de tareas sencillas con Gen AI. A continuación, se mejora la experiencia del cliente (CX) mediante interacciones personalizadas impulsadas por IA. En la tercera fase, la IA agentic automatiza los flujos de trabajo, con o sin supervisión humana. La fase final, que aún está a un par de años de distancia, es la transición hacia una IA escalable y de propósito general en toda la empresa».

Susan Emerson, vicepresidenta sénior de productos de IA en Salesforce, afirma: «En todas las industrias, la IA agente está llevando la oportunidad más allá de las ganancias de productividad hacia la reinención fundamental de los procesos comerciales centrales para ofrecer un impacto mensurable, experiencias de cliente transformadas y nuevos modelos operativos».

58%

Es probable que las funciones comerciales tengan agentes de IA que manejen al menos un proceso o subproceso diariamente dentro de 3 años

Las organizaciones no esperan altos niveles de autonomía

Durante los próximos 12 meses, prevemos que agentes de IA con autonomía de Nivel 3 o superior gestionen el 15 % de los procesos y subprocesos en cada función empresarial. Esta cifra aumentará al 25 % en los próximos uno a tres años. Se espera que agentes de IA totalmente autónomos (Nivel 5) gestionen alrededor del 4 % de los procesos empresariales en tres años. Este nivel de autonomía podría aplicarse a procesos mayoritariamente bien definidos. Si bien en estos casos puede no existir un operador humano en el proceso, se mantiene una supervisión estratégica mediante objetivos claramente definidos, un alcance de ejecución y sólidas barreras tecnológicas para garantizar una ejecución segura y fiable.

Las organizaciones no prevén un aumento significativo en la autonomía de los agentes de IA. Si bien no priorizan la autonomía total, los agentes de IA aún pueden aportar un valor significativo en niveles intermedios de autonomía. Como resultado, en los próximos 12 meses, prevemos que los agentes de IA tomen el 6% de las decisiones diarias, cifra que aumentará al 8% en uno a tres años.

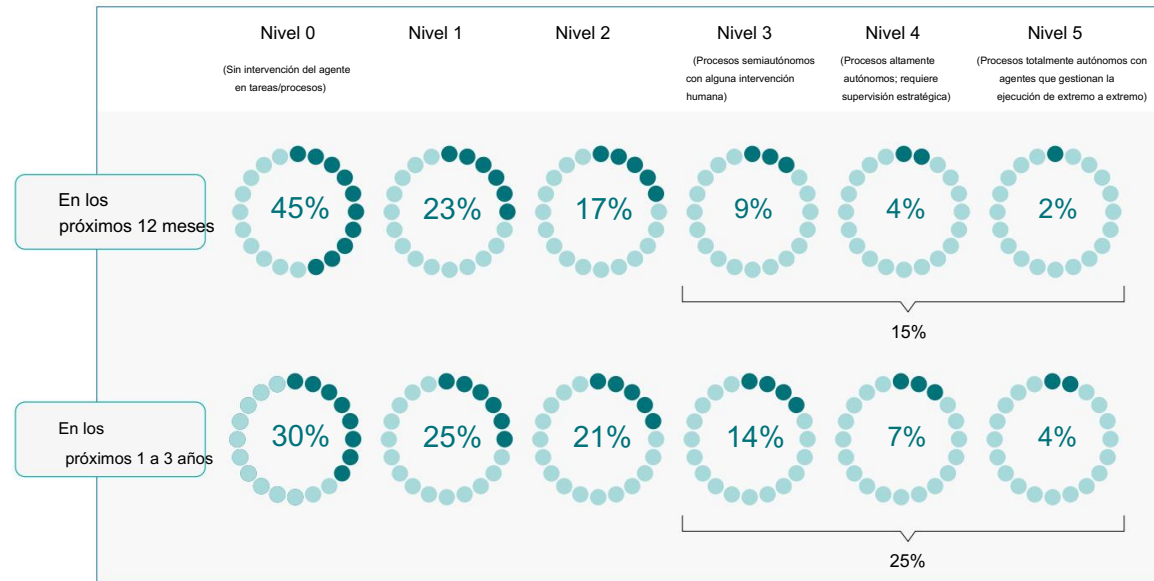
Joji Philip, Director de Productos de IA/ML en Ericsson, afirma: «Los agentes de IA están acelerando sin duda la transición del sector de las telecomunicaciones hacia mayores niveles de autonomía de red. Basándonos en nuestros prototipos y pruebas de concepto [PoC], prevemos que alcanzará el Nivel 3 o 4 de autonomía en los próximos dos o tres años. Si bien la autonomía total (L5) aún puede requerir precaución debido a la naturaleza crítica de las redes de comunicación, la trayectoria es clara».

Susan Emerson, vicepresidenta sénior de productos de IA en Salesforce, afirma: «La confianza en la IA agente crece con la experiencia. Al comenzar con modelos con participación humana y observar una precisión, transparencia y cumplimiento constantes de las medidas de seguridad e instrucciones, las organizaciones desarrollaron la confianza necesaria para adoptar mayores niveles de autonomía tanto para las experiencias de los empleados internos como para las de los clientes externos».

Eric Pace, director de IA en Cox Communication, afirma: «Estamos adoptando un enfoque medido respecto a la autonomía de la IA. Si bien los agentes totalmente autónomos son prometedores, aún no se encuentran en producción a gran escala debido a las preocupaciones constantes sobre la confianza, los procesos y la madurez del sistema. Por ahora, la mayoría de nuestros sistemas avanzados de agentes se encuentran en fase piloto o de prueba de concepto, y se planea una implementación más amplia a medida que nuestra confianza y capacidades sigan creciendo».

Figura 11.

Para 2028, una cuarta parte de los procesos comerciales serán gestionados por agentes de IA con autonomía de nivel 3 o superior.



Un director de riesgos de un importante grupo bancario global afirma: «Hoy en día, los agentes de IA son expertos en la gestión de consultas básicas de Nivel 1 y Nivel 2. Pronto, se encargarán de interacciones de Nivel 3, como la detección de fraudes. A largo plazo, preveo que los agentes de IA serán capaces de gestionar incluso los problemas más graves de los clientes de forma autónoma».

Al igual que los vehículos o las redes autónomas, avanzar hacia una alta/ La autonomía plena (L4/L5) podría verse comprometida por diversos factores, como cuestiones éticas, actitudinales y regulatorias. Analizamos esto en los siguientes capítulos.

25%




Se espera que para 2028, de los procesos dentro de una función empresarial sean manejados por agentes de IA con autonomía de Nivel 3 o superior.



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 600 ejecutivos de funciones corporativas.

Pregunta formulada: ¿Cómo preferiría asignar tareas/procesos dentro de su función comercial en un equipo de agentes humanos en términos de autonomía?

*Las cifras pueden no sumar 100% debido al redondeo.

La siguiente tabla resume los principales procesos de algunas de las funciones corporativas con alto potencial para la IA agente:

Función	Los tres procesos principales en los que las organizaciones ven un alto potencial para implementar agentes de IA	Ejemplos de la industria
 <p>Estrategia corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia de mercado y competitiva • Planificación de escenarios y análisis de árboles de decisiones • Diseño de estrategia y hoja de ruta 	<ul style="list-style-type: none"> • BlackRock ha lanzado una plataforma de IA llamada Asimov, lo que supone un paso importante en la integración de agentes de IA en su estrategia de inversión principal y sus operaciones de inteligencia de mercado. Asimov ya está operativa en la división de renta variable fundamental de BlackRock y se utiliza para análisis de mercado en tiempo real, inteligencia competitiva y modelado de escenarios.² • Azumo crea agentes autónomos que ayudan en la planificación estratégica, la automatización del flujo de trabajo y la toma de decisiones multifuncional.²
 <p>Servicios financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación financiera y presupuestación • Detección de fraude y auditoría de cumplimiento • Análisis de inversiones y gestión de cartera 	<ul style="list-style-type: none"> • Wells Fargo ha implementado agentes de IA interactivos (algunos creados sobre marcos de código abierto como LangGraph) para volver a suscribir 15 años de documentos de préstamos archivados y automatizar análisis complejos de documentos y controles de cumplimiento.² • Wealthfront utiliza agentes de IA para administrar automáticamente la cartera, optimizar las estrategias fiscales y ajustar las inversiones en función de los objetivos del usuario.²
 <p>Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio y soporte al cliente • Publicidad, promociones y marketing de contenidos • Liderazgo intelectual/investigación de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Shopify está integrando agentes de IA autónomos en sus estrategias de marketing y operaciones para reducir la dependencia humana y aumentar la eficiencia.² • Las empresas de tecnología financiera Robinhood y Arta Finance están utilizando agentes de IA para la investigación de inversiones, lo que permite un análisis más rápido de los datos financieros y la generación de información sobre inversiones.³

Función	Los tres procesos principales en los que las organizaciones ven un alto potencial para implementar agentes de IA	Ejemplos de la industria
 <p>Tecnología/IT/datos</p> <hr/>  <p>Innovación/I+D/diseño</p>	<ul style="list-style-type: none">• Generación y prueba de código de software• Gestión de datos, calidad y generación de informes• Infraestructura de TI y ciberseguridad <hr/> <ul style="list-style-type: none">• Diseño y creación de prototipos de productos• Investigación e ideación• Pruebas y validación de productos	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft ha presentado GitHub AI Agent, un asistente de programación totalmente autónomo diseñado para optimizar el desarrollo de software. Este agente de IA puede ejecutar de forma independiente flujos de trabajo complejos y realizar pruebas de código asincrónicas.³¹• El Centro de Ciberseguridad del Foro Económico Mundial colabora con más de 170 socios, incluidos los de los sectores manufacturero, petrolero y gasístico, y energético, para implementar IA con agentes que fomenten la ciberresiliencia. Estos agentes de IA identifican vulnerabilidades de forma autónoma, parchean sistemas y se coordinan entre redes para prevenir brechas.³² <hr/> <ul style="list-style-type: none">• PTC Inc. y Microsoft colaboran para ayudar a los fabricantes a integrar agentes de IA en sus cadenas de valor mediante el desarrollo de un modelo multiagente y un marco de datos empresariales dentro de Microsoft Fabric. Los agentes accederían y analizarían de forma autónoma datos de PLM (Gestión del Ciclo de Vida del Producto), ERP (Planificación de Recursos Empresariales) y MES (Sistemas de Ejecución de Manufactura), generarían información y desencadenarían acciones en todos los departamentos.³³



Discusión con Daniel Vassilev

Cofundador y codirector ejecutivo de Relevance AI (una plataforma de código bajo o nulo que crea agentes de IA y equipos multiagente)

¿Cuál es el potencial de los agentes de IA?

El mercado de la IA agéntica podría representar una oportunidad billonaria. Los agentes de IA se asemejan más a los sistemas humanos que a los sistemas de software. Con una formación e implementación adecuadas, los agentes de IA pueden lograr un trabajo de calidad humana.

¿Podría destacar los beneficios de integrar agentes de IA con supervisión humana?

Las aprobaciones, las escaladas y la colaboración entre humanos e IA son clave para una implementación exitosa. La integración de la IA con los flujos de trabajo humanos genera mejores resultados.

¿Cómo deberían las organizaciones decidir si “construir” o “comprar” agentes de IA?

Las organizaciones deberían adquirir agentes de IA para la automatización de procesos internos y así evitar las complejidades y los gastos generales que supone su desarrollo y mantenimiento. Deberían desarrollar agentes de IA para integrarlos en sus productos, utilizando marcos de ingeniería para evitar la dependencia de un proveedor. Desarrollar agentes de alto rendimiento requiere una amplia experiencia.

Los equipos no técnicos suelen requerir procesos e interfaces de aprobación, lo que añade complejidad. Todos los agentes deben ser autónomos, capaces de tomar decisiones y actuar.

¿Cuáles son sus opiniones sobre el potencial de los agentes de IA?

La productividad ya no estará limitada por la disponibilidad de mano de obra. Los agentes de IA proporcionarán una capacidad casi ilimitada, limitada únicamente por el tamaño del centro de datos y la producción de energía.



03

La confianza y el conocimiento limitados impiden la adopción de la IA autónoma



“La confianza es un obstáculo importante. Las empresas necesitan confiar en los sistemas de IA antes de concederles cualquier nivel de autonomía. Una forma de generar confianza es comenzar con lo que yo llamo implementaciones de IA de "solo lectura", donde la IA brinda recomendaciones, pero los humanos toman todas las decisiones finales”.

Dr. Walter Sun

SVP, Director Global de IA,
SAVIA

La confianza en los agentes de IA para gestionar casos de uso empresariales de gran tamaño está disminuyendo

La Figura 12 a continuación destaca que, si bien el 23 % de las organizaciones reportan una confianza relativamente alta en los agentes de IA, la mayoría (60 %) no confía plenamente en ellos para gestionar tareas y procesos de forma autónoma. Estos niveles de confianza parecen similares a la confianza de las personas en los vehículos autónomos: un estudio reciente reveló que el 13 % de los conductores estadounidenses confiaría en viajar en vehículos autónomos, mientras que el 61 % aún reporta tener más miedo que el 54 % que temía a los autos autónomos en 2021.⁴⁰ Los estudios indican que quienes ya utilizan agentes de IA tienen problemas de confianza: el 47 % cree carecer de inteligencia emocional; el 40 % se siente incómodo al enviar trabajos generados por IA; y el 34 % considera que los resultados de la IA son inferiores a los resultados manuales.⁴¹

El Informe del Índice de IA 2025 de Stanford destaca que la IA ya pasó la etapa experimental, pero la confianza social en su seguridad, imparcialidad y responsabilidad sigue siendo frágil.⁴² Según el informe, en 2024 hubo una disminución de tres puntos porcentuales en aquellos que confían en las organizaciones que usan IA para proteger sus datos personales, y una disminución de dos puntos porcentuales en la confianza de los encuestados en que los sistemas de IA son imparciales y libres de discriminación.

En 2025, los conductores de Uber expresaron una creciente frustración y desconfianza hacia los agentes de IA que utiliza la compañía, especialmente en áreas como la desactivación, la asignación de tareas y la resolución de disputas con clientes. Muchos conductores informaron haber sido desactivados sin explicación, a menudo debido a decisiones algorítmicas o quejas de clientes que no se investigaron adecuadamente.

El proceso de apelaciones, gestionado en gran medida por chatbots dentro de la aplicación, dejó a los conductores sintiéndose impotentes y financieramente vulnerables. El 96% de los conductores de Uber dijeron que su desactivación fue injusta.⁴³

Trung Nguyen, líder de aprendizaje automático en Jira AI, Atlassian, afirma: “Crear agentes de IA confiables significa mirar más allá de la precisión al evaluar las tasas de alucinaciones, la confiabilidad fáctica y la seguridad en el manejo de contenido confidencial.

El monitoreo continuo y los ciclos de retroalimentación de los usuarios son esenciales, especialmente cuando el acceso directo a los datos de los usuarios es limitado”.

El Dr. Walter Sun, vicepresidente sénior y director global de IA en SAP, afirma: «La confianza es un obstáculo importante. Las empresas necesitan confiar en los sistemas de IA antes de concederles cualquier nivel de autonomía. Una forma de generar confianza es empezar con lo que yo llamo implementaciones de IA de "solo lectura", donde la IA proporciona recomendaciones, pero los humanos toman las decisiones finales».

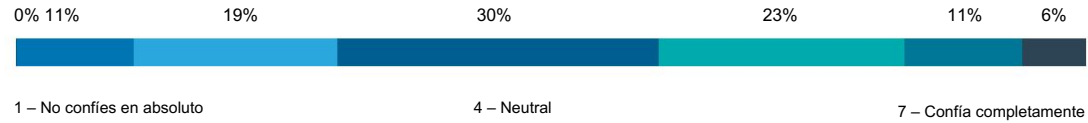
Casi la mitad (47%) de las organizaciones en la fase de implementación informan un nivel de confianza en los agentes de IA superior al promedio, en comparación con el 37% que aún se encuentra en la fase de exploración.

Esta fuerte correlación entre confianza e implementación confirma que la confianza juega un papel crucial en la adopción de agentes de IA.

Figura 12.

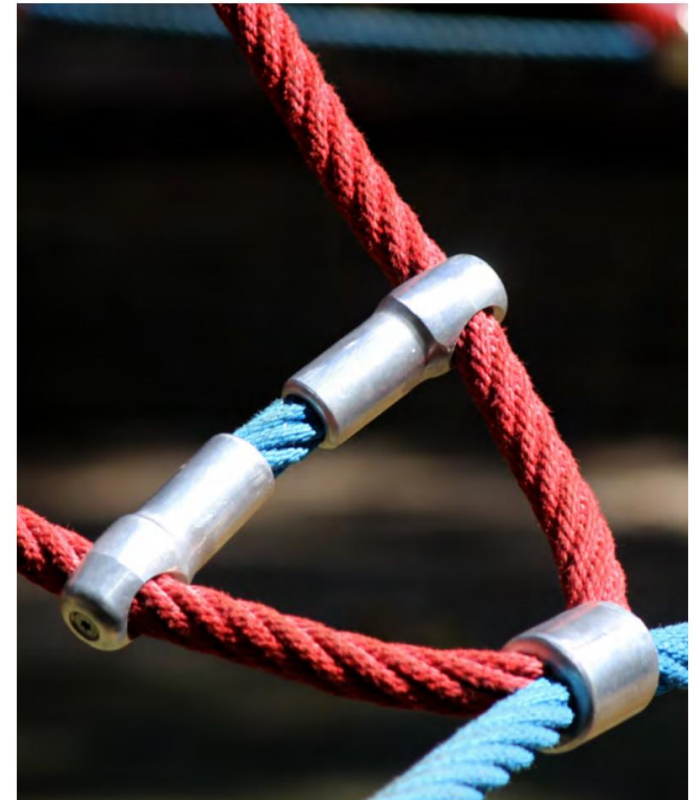
El 60% de las organizaciones no confían plenamente en los agentes de IA

Porcentaje de organizaciones que confían en los agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta formulada: En una escala del 1 al 7, donde 1 = “No confío en absoluto” y 7 = “Confío completamente”, califique su confianza general en los agentes de IA.





Generar confianza en los agentes de IA requiere más que precisión. Exige transparencia en la toma de decisiones, protección contra comportamientos no deseados y claridad en la supervisión humana.

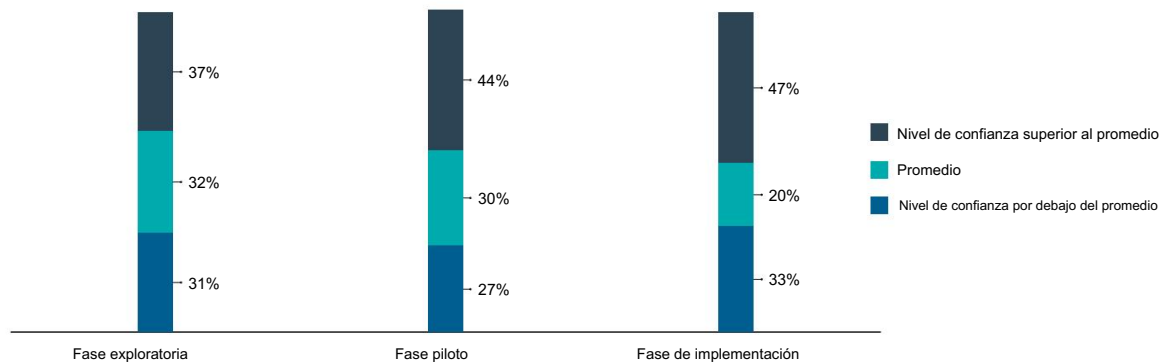
Serguéi Patsko

Vicepresidente, Líder de Oferta del Grupo de Datos e IA,
Capgemini

Figura 13.

Casi la mitad de las organizaciones que implementan agentes de IA informan un nivel de confianza en sus capacidades superior al promedio

Porcentaje de organizaciones con su nivel de confianza en los agentes de IA, según el estado actual de implementación



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Nota: Los encuestados calificaron su nivel de confianza en los agentes de IA en una escala del 1 al 7. Las calificaciones del 1 al 3 indican una confianza inferior al promedio, 4 es el promedio y del 5 al 7 representan una confianza superior al promedio.

Además, la confianza está disminuyendo. En 2024, el 43% de los ejecutivos expresó su confianza en los agentes de IA totalmente autónomos para aplicaciones empresariales. Sin embargo, este porcentaje ha disminuido al 22% este año. La pérdida de confianza impide que las organizaciones otorguen mayor control o autonomía a los agentes de IA. La Figura 14 muestra la disminución de los niveles de confianza en la IA agéntica en acciones que van desde el envío de correos electrónicos profesionales hasta el análisis de datos. Esta disminución de la confianza, incluso con el aumento de la adopción de la IA agéntica, indica que esta falta de confianza se debe a la experiencia, más que al miedo o la incertidumbre.

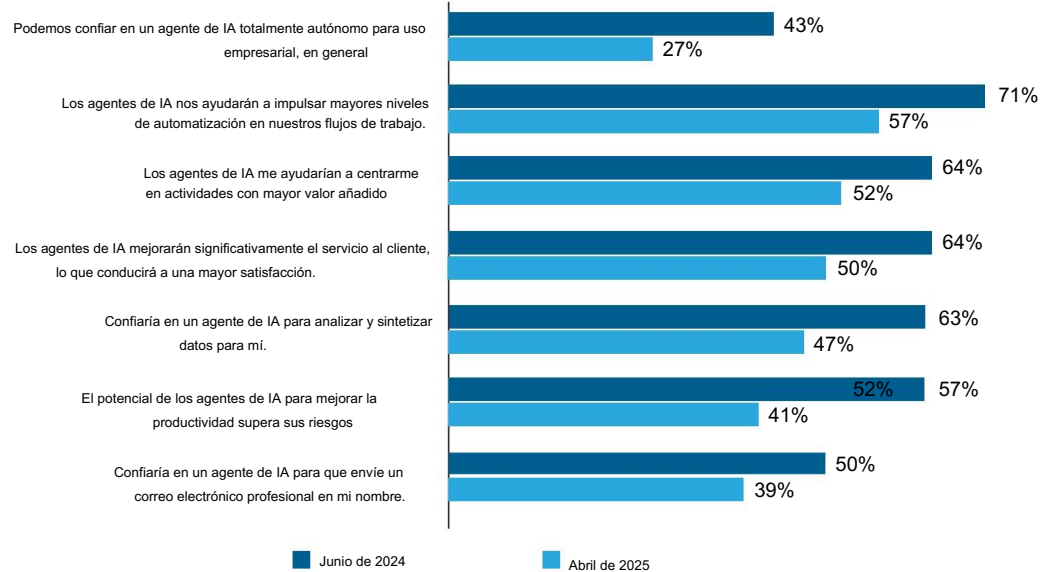
22%

de los ejecutivos confían en agentes de IA totalmente autónomos para aplicaciones empresariales, frente al 43 % en 2024

Figura 14.

La confianza en los agentes de IA ha disminuido desde 2024

Porcentaje de ejecutivos que están de acuerdo con las siguientes afirmaciones



Fuente: Capgemini Research Institute, encuesta ejecutiva sobre IA generativa, mayo-junio de 2024, N = 1031 ejecutivos; Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta: ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación de agentes de IA en su organización? Califique en una escala del 1 al 7, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 7 = totalmente de acuerdo o inseguro/no lo sé.

Las organizaciones están muy preocupadas por los riesgos éticos y de seguridad, pero no actúan

La falta de confianza en los agentes de IA se ve agravada por preocupaciones éticas y de seguridad, y casi dos de cada cinco ejecutivos creen que los riesgos de implementar agentes de IA superan los beneficios.

Las organizaciones son plenamente conscientes de los riesgos, como la creciente preocupación por la privacidad y la seguridad; la posibilidad de daños y sesgos involuntarios; la falta de transparencia en la toma de decisiones sobre IA (el efecto de "caja negra" de la IA); y el desuso de las habilidades humanas. Todos estos riesgos impiden que se permitan mayores niveles de autonomía.

La pérdida de confianza no se limita a los agentes de IA; se extiende también a la IA y a la IA general. Desde 2023, la preocupación por la IA general ha aumentado o se ha mantenido constante. La preocupación por el sesgo en la IA general afectó al 68 % de las organizaciones en 2024, frente al 36 % en 2023. A pesar de ser conscientes de estos riesgos, muchas organizaciones aún no los han mitigado.

En una encuesta reciente, casi el 48 % de los encuestados expresó su preocupación por las implicaciones éticas de la implementación de agentes de IA. La confianza y la seguridad siguen siendo dos de los obstáculos más importantes para su adopción generalizada.⁴⁶

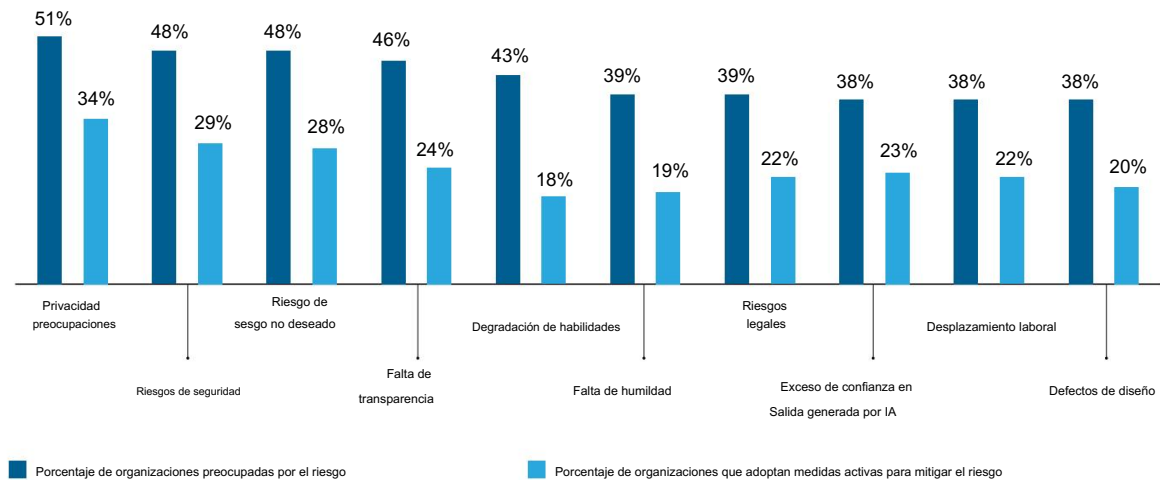
El mayor riesgo también puede surgir de un panorama regulatorio fragmentado e inconsistente para la IA. No existe una definición estándar en las diferentes jurisdicciones. Las regulaciones emergentes sobre IA adoptan diversas formas jurídicas, como estatutos, decretos y ampliaciones de los marcos regulatorios existentes. Algunas son legalmente vinculantes, mientras que otras no lo son; algunas son específicas para cada sector, mientras que otras se aplican en todos los sectores. Algunas normas se aplican, otras sirven simplemente como directrices.⁴⁷

El director de IA responsable y estrategia de IA de un banco minorista y comercial con sede en el Reino Unido afirma: «Aún estamos en la fase experimental con la IA agentic, y es probable que se alcance un retorno significativo de la inversión (ROI) en un plazo de seis a doce meses. Los riesgos son reales, especialmente la posibilidad de errores en cascada si la alucinación de un agente se transmite a otro. En un entorno regulado como el bancario, la implementación de agentes exige cautela, una validación rigurosa y tiempo».

Figura 15.

Pocas organizaciones están mitigando activamente el riesgo de implementar IA agente

Principales preocupaciones de las organizaciones y planes de mitigación



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta: 1. ¿Cuáles son los cinco principales riesgos asociados al uso de agentes de IA? 2. ¿Cuáles de estos riesgos está mitigando su organización?



Los agentes de IA deberían utilizarse para mejorar la capacidad humana de tomar decisiones y actuar, no para reemplazarlos. Necesitamos que los humanos mantengan un control significativo sobre los agentes de IA.

Ana Violaine Monnié

Líder de Ética de IA del Grupo,
Capgemini

La mitad de las organizaciones tienen un conocimiento insuficiente de las capacidades de los agentes de IA

Además de la pérdida de confianza y el aumento del riesgo, la mitad de las organizaciones afirman que las lagunas en el conocimiento impiden significativamente el despliegue de agentes altamente autónomos.

Además, solo un tercio comprende claramente dónde se deben preferir los agentes de IA a la IA general, la IA/ML o la automatización de procesos. Esto puede resultar en una implementación deficiente y una infrautilización de la tecnología.

Un director de inteligencia artificial de un servicio de salud del gobierno federal dice:

“Empiece por decidir si quiere construir o comprar.

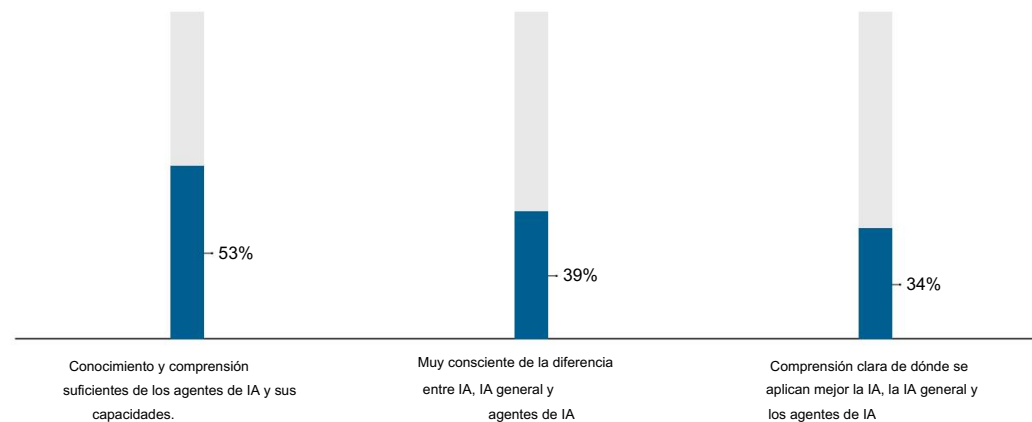
Eso determina su estrategia de inversión y sus necesidades de talento.

No te centres en los casos de uso más atractivos. Céntrate en pequeños logros de gran impacto que generen un verdadero retorno de la inversión con el mínimo esfuerzo. Si no estás listo para invertir en talento de primer nivel, no te conformes: opta por soluciones de terceros. El éxito se logra alineando la inversión, el talento y la selección de casos de uso con un valor comercial claro.

Figura 16.

Solo un tercio de las organizaciones entienden dónde emplear agentes de IA

Comprensión de los agentes de IA por parte de las organizaciones



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Las organizaciones no están preparadas para la tecnología

Disponibilidad de datos:

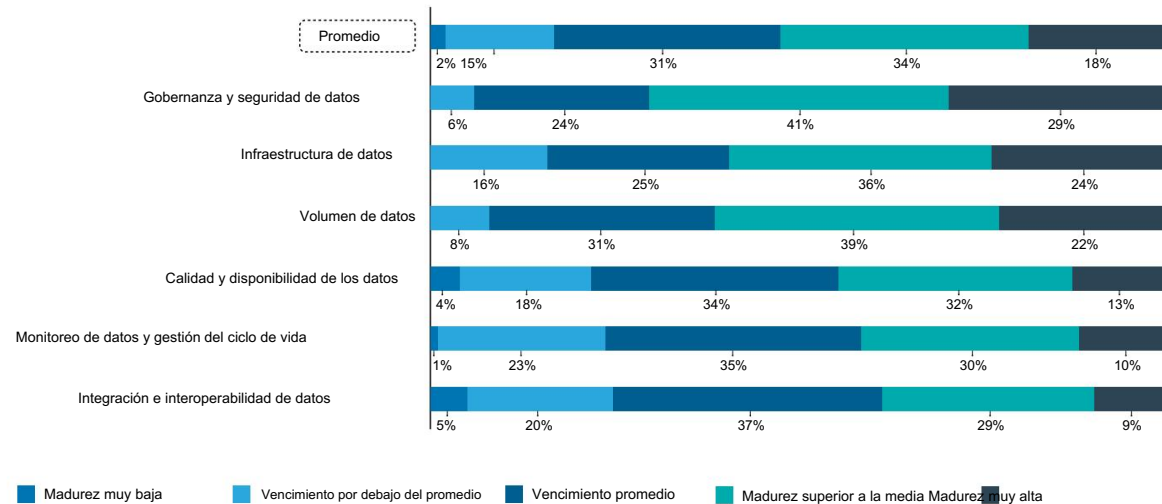
Menos de una de cada cinco organizaciones reporta un alto nivel de madurez en cualquier aspecto de la preparación de datos. Solo el 9% afirma estar completamente preparado en términos de integración e interoperabilidad de datos, mientras que solo el 13% reporta una sólida preparación en la monitorización de datos y la gestión del ciclo de vida. De igual manera, los niveles de madurez son bajos en cuanto a calidad, disponibilidad, volumen, infraestructura, gobernanza y seguridad de los datos.

Muchas organizaciones aún enfrentan obstáculos fundamentales para una implementación efectiva de IA. Rashmi Shetty, Estratega y Transformación, Tecnología Digital, Tecnología de Energía Industrial en Baker Hughes, afirma: «La IA de Agentic tiene un potencial transformador; este podría ser el momento del iPhone para la inteligencia artificial. Para aprovechar esta oportunidad, se deben contar con los elementos fundamentales: procesos robustos, datos de calidad, infraestructura escalable y el talento adecuado. El verdadero desafío radica en lograr una convergencia de estos elementos para que podamos maximizar el valor para la organización».

Figura 17.

La mayoría de las organizaciones carecen de preparación para los datos

Porcentaje de organizaciones por nivel de madurez en las siguientes dimensiones



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 900 ejecutivos de funciones de datos/IA.

Las organizaciones calificaron su madurez en una escala del 1 al 7: 1-2 significa muy baja, 3 está por debajo del promedio, 4 es promedio, 5 está por encima del promedio y 6-7 es muy alta.

Nota:

Gobernanza y seguridad de datos: Políticas para la gestión de datos, el cumplimiento y la protección contra el acceso no autorizado

Infraestructura de datos: sistemas robustos de almacenamiento y procesamiento que pueden escalar según las demandas de datos

Volumen de datos: cantidad adecuada de datos para entrenar y validar modelos de IA

Calidad y disponibilidad de los datos: datos limpios, precisos y accesibles

Monitoreo de datos y gestión del ciclo de vida: herramientas para el seguimiento de la calidad de los datos en tiempo real y procesos para la recopilación, el almacenamiento y la eliminación de datos

Integración e interoperabilidad de datos: Capacidad de combinar datos de diversas fuentes y garantizar un intercambio de datos fluido



“Si sus datos no están preparados para la IA, su empresa no está preparada para la IA”.

Franck Grevierie

Director de Tecnología y Cartera,
Jefe de Líneas de Negocio Globales,
Capgemini

Madurez de la infraestructura de IA:

Más de cuatro de cada cinco organizaciones informan un nivel de madurez bajo a medio en dimensiones como informática, integración, orquestación, ajuste y ciberseguridad.

Un vicepresidente de ciencia de datos e IA de una organización de desarrollo de software destaca: «Las empresas se enfrentan a retos clave para escalar la IA, como la fragmentación de los silos de datos, que dificulta la toma de decisiones unificada, y el rendimiento limitado del sistema, que restringe la información en tiempo real. La confianza y la adopción dependen de la entrega de resultados fiables y relevantes para el negocio. Y sin datos de alta calidad, incluso los mejores modelos fracasan».

Vishal Singhvi, director de Iniciativas Estratégicas (Gen AI) en Microsoft, afirma: “Las organizaciones que invierten en bases de datos sólidas y una gestión de cambios eficaz están experimentando un aumento de ingresos de más del 10 % gracias a la IA agente, al ampliar la participación en el mercado con los clientes existentes y desbloquear nuevos segmentos de mercado”.

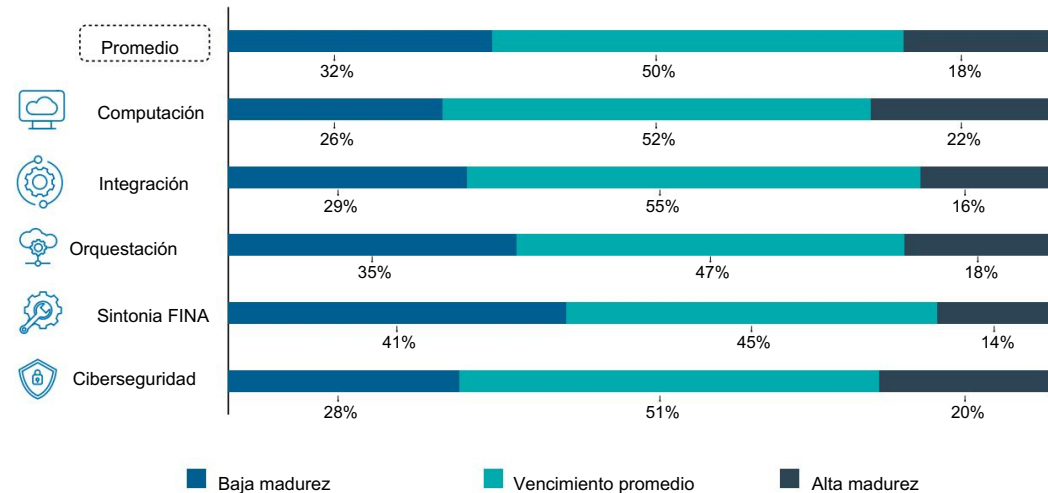
82%

de las organizaciones informan una madurez de infraestructura de IA de baja a media

Figura 18.

Solo una de cada cinco organizaciones tiene una infraestructura de IA madura

Porcentaje de organizaciones por nivel de madurez de IA en las siguientes dimensiones



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 900 ejecutivos de funciones de datos/IA. El total puede no ser igual al 100% debido al redondeo.



“La confianza en la IA agente crece con la experiencia”.

Susan Emerson

Vicepresidenta sénior de productos de inteligencia artificial

Fuerza de ventas



“Basándonos en nuestros prototipos y pruebas de concepto [PoC], prevemos que alcanzará el nivel 3 o 4 de autonomía en los próximos dos o tres años”.

Joji Philip

Director de productos de IA/ML

Ericsson



Discusión con Preetha Sekharan

Vicepresidenta, Incubadora Digital – IA Aplicada y Transformación,
Unum (una aseguradora estadounidense)

¿Cuáles son algunos de los casos de uso que se están implementando actualmente en su organización?

Priorizamos casos de uso de alto impacto donde la IA pueda aportar valor medible a nuestros clientes, especialmente en áreas complejas con gran volumen de personal, para ayudar a nuestros empleados con tareas rutinarias. Nos centramos en casos de uso transaccionales sencillos para comprobar su viabilidad y generar confianza. En nuestros pilotos iniciales, nos centramos en procesos estandarizados con mínima variabilidad para garantizar una implementación más fluida y resultados más consistentes.

¿Cuáles son los principales desafíos en la implementación de agentes de IA?

El mayor desafío es establecer límites de seguridad e implementarlos de forma coherente en toda nuestra organización. Otro desafío importante es la falta de un lenguaje estandarizado en el sector asegurador. La terminología puede variar significativamente entre empresas e incluso departamentos, lo que dificulta que los agentes de IA interpreten las intenciones con precisión. Los agentes deben ser adaptables, pero deben existir desencadenantes claros para la intervención humana. Por ejemplo, no permitimos que un agente de IA tome ciertas decisiones importantes de forma autónoma ni interactúe directamente con un cliente.

¿Cómo espera que los agentes de IA den forma al futuro del trabajo?

La IA trabaja codo con codo con nuestros empleados, permitiéndoles centrarse en dónde pueden aportar más valor. Los empleados podrían convertirse en orquestadores generalistas, coordinándose con agentes de IA especializados para ejecutar tareas, especialmente en campos como el desarrollo de software. Los roles humanos se centrarán más en el pensamiento de alto nivel, la resolución creativa de problemas y la orquestación estratégica, con el apoyo de la IA.

04

Los humanos y los agentes de IA pueden colaborar para ofrecer mayores beneficios

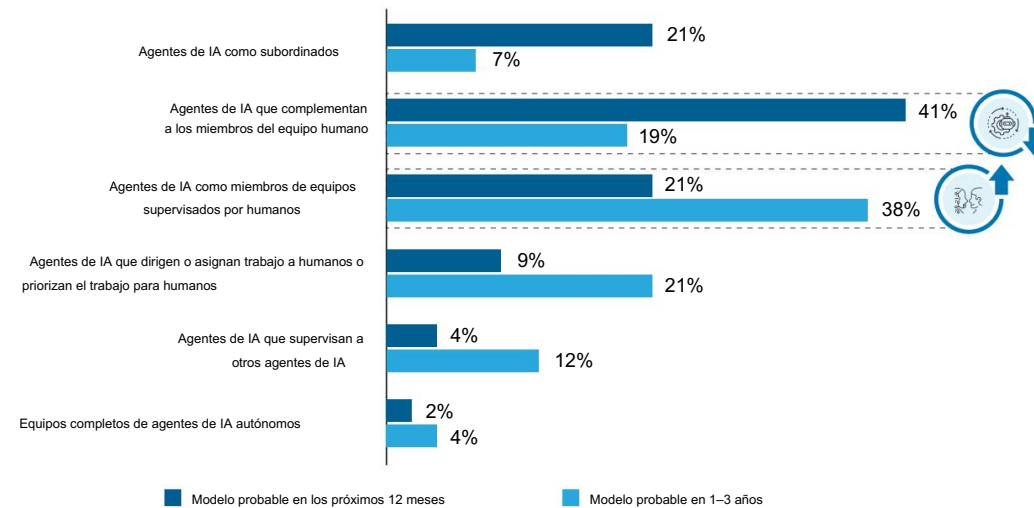
Está surgiendo una nueva fuerza laboral híbrida

Dentro de 12 meses, esperamos que más del 60% de las organizaciones tengan equipos de agentes humanos en los que los agentes de IA actúen como subordinados/herramientas o mejoras de las capacidades humanas. Es probable que en un plazo de uno a tres años, los agentes de IA se conviertan en miembros de equipos supervisados por humanos. Itai Asseo, director de Incubación y Estrategia de Marca (Investigación de IA) en Salesforce, afirma: «Los patrones de interacción entre humanos e IA aún se están configurando y aún no se ha encontrado una forma fluida de interactuar con los agentes de IA. Al igual que la transición de BlackBerry a iPhone en los inicios de la era de los smartphones redefinió nuestra forma de interactuar con la tecnología, cuanto antes los humanos puedan interactuar intuitivamente con los agentes de IA, más rápida será la adopción de la IA agéntica y sus consiguientes beneficios».

Figura 19.

Es probable que los agentes de IA evolucionen hasta convertirse en miembros de equipos supervisados por humanos.

Modelos de colaboración humano-agente



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta: ¿Cuál de los siguientes modelos de colaboración entre humanos y agentes es probable que evolucione en su equipo/función en los próximos 12 meses y en un plazo de uno a tres años? Seleccione el modelo que se aplicará a la mayoría de los agentes de IA en cada período. El porcentaje representa la proporción de organizaciones que esperan que un modelo de colaboración entre humanos y agentes se aplique a la mayoría de los agentes de IA en su equipo/función.



Las organizaciones deben evaluar primero sus procesos para determinar dónde se pueden integrar mejor los agentes de IA, garantizando que complementen a los trabajadores humanos en lugar de reemplazarlos. Esto requiere una profunda transformación del trabajo en sí.

Anne-Laure Thibaud

Vicepresidente Ejecutivo – Director de AI First Business & Analytics,
Capgemini

La colaboración fluida entre humanos y agentes mejora los resultados empresariales

Casi tres cuartas partes de los ejecutivos creen que los beneficios de añadir supervisión humana a las tareas impulsadas por agentes de IA superarán los costes (véase la Figura 20).

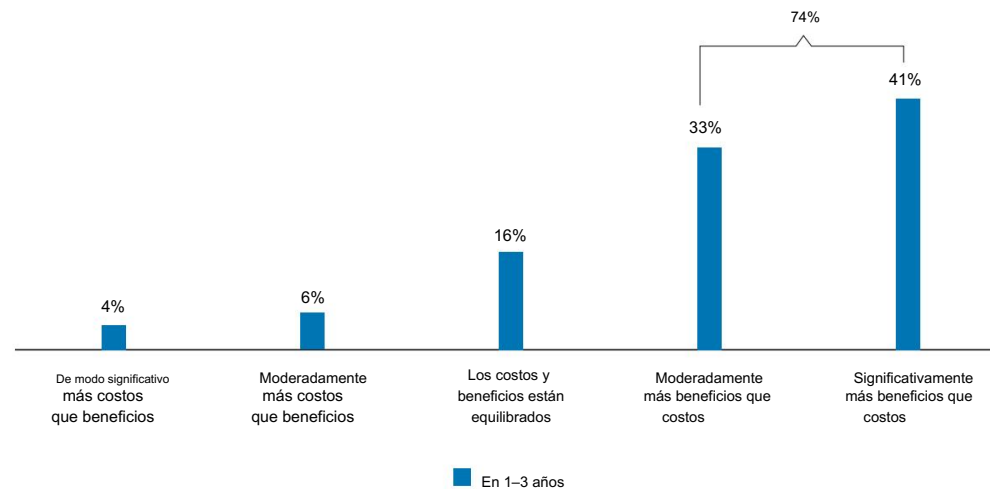
En total, un significativo 90 % considera que la participación humana en los flujos de trabajo impulsados por agentes de IA es beneficiosa o, al menos, neutra en costes. Si bien la supervisión humana será insustituible en aplicaciones críticas para la seguridad, como la sanidad, también será fundamental para alinear los resultados de la supervisión con la estrategia y los valores corporativos. Un estudio reciente de la Universidad de Stanford y la Universidad de Pensilvania reveló que los participantes tomaron mejores decisiones de contratación al utilizar un algoritmo que ofrecía recomendaciones selectivas.⁴⁸

La supervisión humana también se puede utilizar para entrenar a los agentes de IA para que tomen mejores decisiones a lo largo del tiempo.

Figura 20.

Tres cuartas partes de las organizaciones creen que los beneficios de agregar supervisión humana a las tareas impulsadas por agentes de IA superarán los costos.

Impacto de agregar supervisión humana a tareas/procesos impulsados por agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta formulada: ¿Cómo afecta la adición de supervisión humana a las tareas impulsadas por agentes de IA el equilibrio entre los beneficios (por ejemplo, precisión, seguridad) y los costos (por ejemplo, mano de obra, tiempo), asumiendo que se espera que las soluciones ágenticas maduren y se vuelvan más precisas y confiables con el tiempo?

Al integrar eficazmente las fuerzas de trabajo humanas y agenciales, las organizaciones esperan un 65 % más de participación en tareas de alto valor; un 53 % más de creatividad; y un 49 % más de satisfacción de los empleados. Un estudio reciente que evaluó el trabajo en equipo, la productividad y el rendimiento indica que la colaboración con agentes de IA resultó en un 137 % más de comunicación y un 60 % de aumento en la productividad, en comparación con equipos exclusivamente humanos.⁴⁹

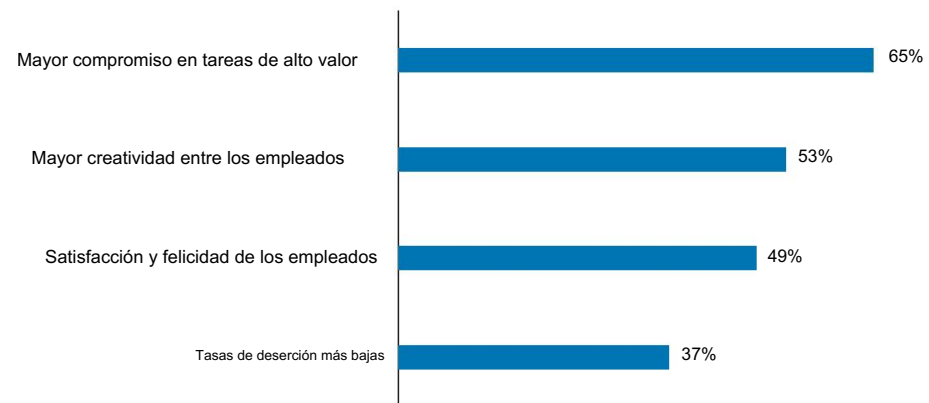
90%

de las organizaciones consideran que la participación humana en los flujos de trabajo impulsados por agentes de IA es beneficiosa o, al menos, sin costos.

Figura 21.

La implementación de agentes de IA puede generar un 65% más de participación en tareas de alto valor

Resultados esperados para la fuerza laboral a partir de la implementación de agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 100 ejecutivos de funciones de estrategia y RR.HH.

Pregunta formulada: ¿Hasta qué punto cree que la implementación de agentes de IA en su organización conducirá a los siguientes resultados?

Un estudio reciente comparó el rendimiento diagnóstico de los profesionales clínicos en cuatro contextos: utilizando recursos convencionales; utilizando IA como primera opinión; utilizando IA como segunda opinión; y utilizando únicamente IA. Los profesionales clínicos que utilizan recursos convencionales obtuvieron puntuaciones significativamente más bajas (75%) que quienes utilizan el apoyo de IA (85% utilizando IA como primera opinión y 82% utilizando IA como segunda opinión).

La IA por sí sola logró la puntuación más alta (87%).⁵⁰

La combinación de la experiencia humana con agentes de IA mejora significativamente la calidad, la velocidad, la escala y la eficiencia operativa de los resultados, al tiempo que minimiza riesgos como el daño a la reputación.

La fuerza laboral humana está preocupada

En nuestra investigación de 2017, el 63 % de las organizaciones que implementaron IA a gran escala afirmaron que no había destruido ningún empleo.⁵¹ Sin embargo, con el auge de la IA agéntica, las organizaciones se muestran cautelosas respecto a sus implicaciones para la fuerza laboral. Más de la mitad (52 %) de las organizaciones cree que los agentes de IA desplazarán más empleos de los que crearán.



“Así como el cambio de BlackBerry a iPhone en los primeros días de la era de los teléfonos inteligentes redefinió la forma en que interactuamos con la tecnología, cuanto antes los humanos puedan interactuar intuitivamente con los agentes de IA, más rápida será la adopción de la IA agéntica y sus beneficios posteriores”.

Itai Asseo

Jefe de Incubación y Estrategia de Marca (Investigación en IA),
Fuerza de ventas

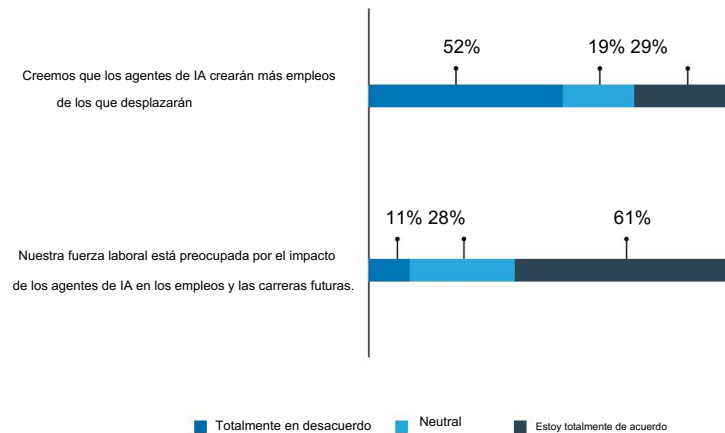
El Foro Económico Mundial (FEM) predice que, por sí solos, la IA y el procesamiento de datos crearán 11 millones de puestos de trabajo y reemplazarán a nueve millones para 2030. Mientras tanto, se prevé que la robótica y la automatización desplacen cinco millones de empleos más de los que crean.⁵² En un estudio realizado por Microsoft, casi la mitad de los líderes (46%) afirman utilizar agentes para automatizar completamente los flujos de trabajo o procesos. Sin embargo, las funciones avanzarán a diferentes ritmos y en distinta medida, según la naturaleza de sus responsabilidades.⁵³

El director ejecutivo de Klarna, proveedor sueco de servicios de compra inmediata y pago posterior, admitió haber recurrido excesivamente a la IA para recortar puestos de atención al cliente. Klarna está reincorporando a más empleados humanos.⁵⁴ Esto pone de relieve que lograr la colaboración adecuada entre humanos y agentes es crucial para la estabilidad. A medida que la fuerza laboral humana se enfrenta a las verdaderas implicaciones de la adopción de la IA, líderes empresariales, académicos y políticos deberán colaborar para encontrar una solución viable.

Figura 22.

La fuerza laboral está preocupada por el impacto de los agentes de IA en los empleos

Porcentaje de ejecutivos que responden a las siguientes afirmaciones



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 100 ejecutivos de funciones de estrategia y RR.HH.

Pregunta formulada: Indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el impacto potencial de los agentes de IA en el futuro del trabajo, en una escala del 1 al 7, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 7 = totalmente de acuerdo.



Las organizaciones que consideran a los agentes de IA solo como una herramienta de productividad no entienden el objetivo. Aquellas que no redefinan roles, incentivos, estructuras de equipo y modelos de liderazgo podrían pronto volverse irrelevantes.

Marjolein Wenderich

Vicepresidenta, Director General Global – Fuerza Laboral y Organización,
Capgemini

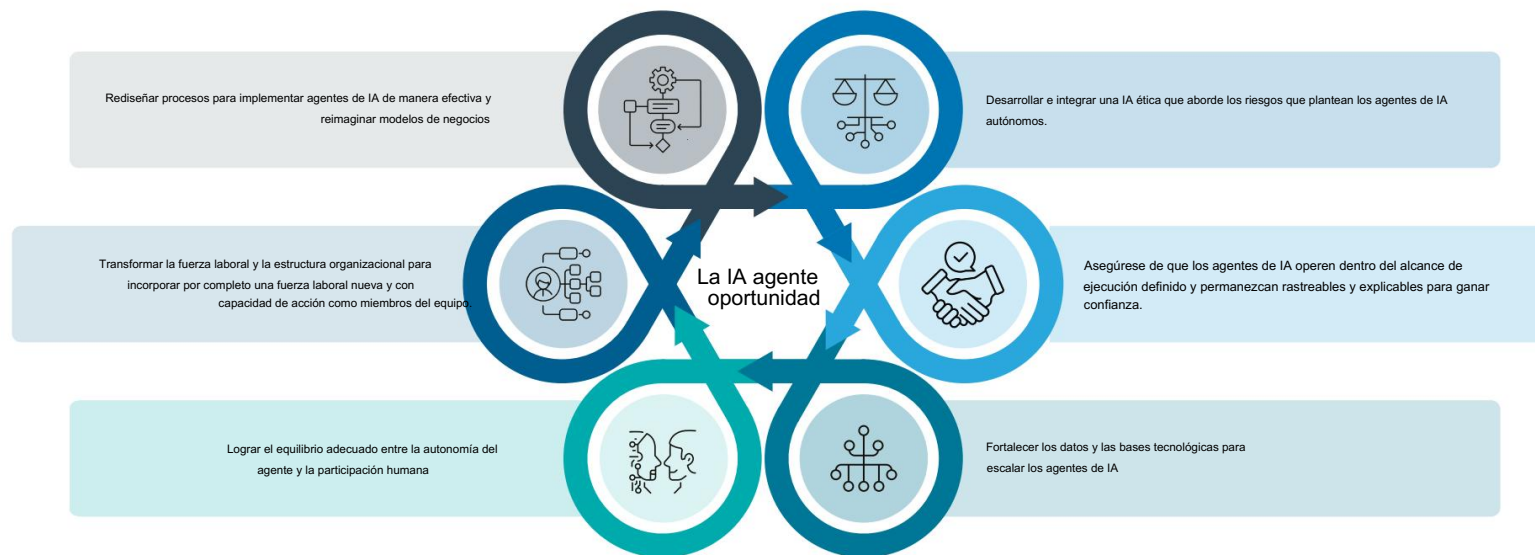


¿Cómo pueden las organizaciones capturar

05 ¿ La oportunidad de la IA agente?

Figura 23.

La oportunidad de la IA agente



Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

Rediseñar procesos para implementar agentes de IA de manera efectiva y reimaginar modelos de negocios

a. Empiece por el proceso, no por la tecnología.

Las organizaciones deben rediseñar sus procesos con la IA como núcleo. Esto requiere pasar de una automatización incremental a una orquestación deliberada de agentes de IA, modelos de IA general y sistemas de IA tradicionales.

Por ejemplo, un rediseño de procesos podría incluir agentes que resuelvan de forma proactiva los desajustes, señalen anomalías en tiempo real y aprendan de los comportamientos de aprobación para mejorar la toma de decisiones.

b. Utilice un marco estructurado para seleccionar la combinación adecuada de IA.

Cada tipo de IA aporta diferentes fortalezas. Los agentes de IA son ideales para la coordinación y la acción autónomas en todos los sistemas. La IA generativa aporta valor en tareas creativas, generativas o con un uso intensivo del lenguaje. El aprendizaje automático tradicional destaca en la predicción y la optimización. Y la RPA y los motores de reglas son eficaces para flujos de trabajo estructurados y deterministas.

Al evaluar procesos y opciones tecnológicas, un marco estructurado puede ayudar a:

- **Volumétrica:** La automatización genera un rápido retorno de la inversión en alta Tareas de volumen/alta frecuencia. Las tareas de bajo volumen pueden no justificar soluciones de agente a menos que el valor por transacción sea excepcionalmente alto.



En ServiceNow, nuestra prioridad ha sido brindarles a nuestros clientes agentes de IA que se integren perfectamente en los flujos de trabajo empresariales existentes, acelerando los resultados sin interrumpir

Dorit Zilbershot

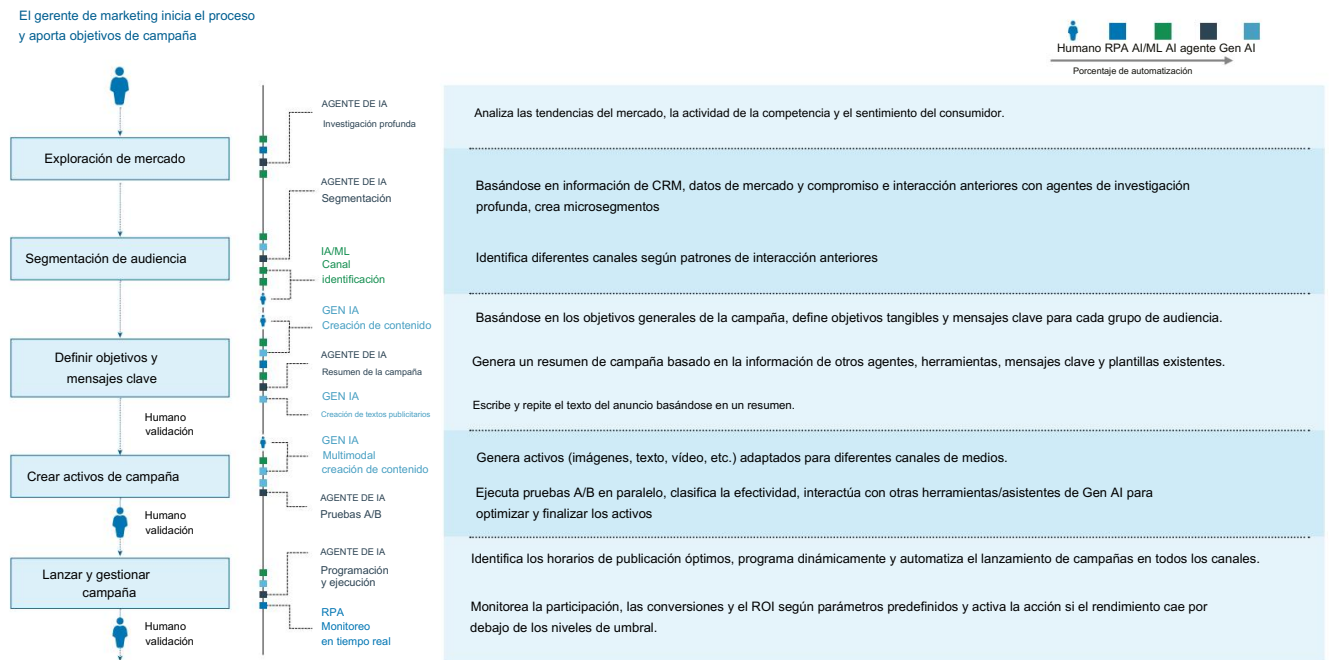
GVP, Experiencias e Innovación en IA, Servicio ahora

- Tipo de decisión: evalúe las decisiones en función de los factores descritos en la siguiente sección para determinar el nivel óptimo de autonomía.
- Datos: una automatización confiable depende de datos accesibles, de alta calidad y bien integrados.
- Nivel de digitalización: los procesos digitales son más fáciles de automatizar e integrar en los flujos de trabajo de IA.
- Estabilidad del proceso: Los procesos estables y estandarizados suelen ser más fáciles y menos riesgosos de automatizar. Los procesos muy variables o que cambian con frecuencia pueden requerir una IA más sofisticada.
- Tasa de error y cantidad de excepciones:
 - Menos excepciones mejoran el rendimiento y la confiabilidad de la automatización.
 - Si ciertas acciones de IA agente tienen el potencial de crear un efecto en cascada sobre los sistemas, las personas y los procesos posteriores, evalúe la relación riesgo-beneficio para determinar si dichos escenarios requieren un alto nivel de automatización.

La combinación de agentes de IA, IA general, IA/ML y tecnologías RPA puede ayudar a reducir los costos operativos. Las organizaciones también pueden considerar la adopción de modelos de código abierto para ciertas aplicaciones, ya que estos pueden reducir los costos de ejecución a la vez que ofrecen un rendimiento comparable.

Figura 24.

Escenario ilustrativo de orquestación de una combinación de agentes de IA, IA general, IA/ML y RPA para una campaña de marketing típica



Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.



“El futuro de las operaciones empresariales reside en la integración fluida de agentes, otras formas de IA y automatización, junto con y bajo la supervisión de compañeros humanos”.

Itziar Goicoechea-Martínez

Director Senior, Oferta de IA y IA Generativa,
Capgemini

c. Diseño para la interoperabilidad y la orquestación

En lugar de implementaciones independientes, las organizaciones deben invertir en una arquitectura modular donde interactúen diferentes sistemas de IA. Un agente de orquestación puede gestionar todo el proceso de una campaña de marketing delegando tareas a otros agentes de IA, Gen AI, IA/ML o herramientas de automatización, según el problema, el contexto y el nivel de experiencia requerido. Dorit Zilbershot, vicepresidenta general de Experiencias e Innovación en IA de ServiceNow, destaca: «En ServiceNow, nuestra prioridad ha sido proporcionar a nuestros clientes agentes de IA que se integren a la perfección en los flujos de trabajo empresariales existentes, acelerando los resultados sin interrumpir lo que ya funciona. Estos agentes están diseñados para operar en diversas plataformas, no solo dentro del entorno de ServiceNow. Por ejemplo, en RR. HH., agilizan la selección de talentos, la incorporación y personalizan las capacitaciones. Y en atención al cliente, precompletan los detalles de los casos, analizan datos históricos y ayudan a los trabajadores humanos a brindar respuestas más rápidas y mejor informadas a los clientes».

Los avances recientes han reforzado la importancia de la orquestación. Por ejemplo:

- En abril de 2025, Google presentó un nuevo protocolo abierto llamado Agent2Agent (A2A), que permite a los agentes de IA comunicarse entre sí, intercambiar información de forma segura y coordinar acciones en varias plataformas y aplicaciones empresariales.⁵⁵

En Microsoft Build 2025, Microsoft introdujo la orquestación multiagente en Copilot Studio. Esta función permite a los agentes compartir datos, colaborar en tareas y delegar.⁵⁶

d. Alcance para la innovación del modelo de negocio

La IA agencial puede acelerar la innovación, ahorrar costos y crear nuevas fuentes de ingresos y modelos de negocio. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones aún no reconocen este potencial: solo el 26 % de los ejecutivos encuestados destacó el potencial de desarrollar modelos de negocio o fuentes de ingresos completamente nuevos mediante la IA agencial.

Las organizaciones pueden innovar con mayor rapidez e inteligencia gracias a la IA con agentes. Con capacidades como el razonamiento iterativo y el refinamiento, los agentes de IA pueden acelerar el ritmo de la innovación y ampliar su alcance en todos los sectores. Por ejemplo, el cocientífico de IA de Google, basado en Gemini 2.0, es un sistema multiagente diseñado para impulsar el descubrimiento científico.

Este sistema no solo puede realizar tareas como investigación de mercado, revisión bibliográfica y de documentos, sino que también genera perspectivas originales y propone y prueba hipótesis novedosas. Son especialmente valiosos en campos de gran relevancia como el descubrimiento de fármacos, la identificación de dianas, el diseño molecular y las simulaciones de ciencia de materiales. En el sector de bienes de consumo, los agentes pueden evaluar de forma autónoma la adecuación producto-mercado y crear nuevas ideas de productos. En el sector de servicios financieros, los agentes de IA pueden hiperpersonalizar productos y servicios financieros a gran escala.

Dow, una organización global de ciencia de materiales, está desplegando agentes para detectar pérdidas ocultas y optimizar las operaciones de envío. Una vez que el sistema esté completamente escalado, Dow espera una mayor precisión en las tarifas logísticas y la facturación, lo que supondrá un ahorro millonario.⁵⁷ Los agentes del equipo de I+D de ciencia de cultivos de Bayer ahorran hasta seis horas semanales, lo que acelera el proceso de innovación y aumenta la productividad.⁵⁸ Los agentes de IA pueden impulsar las ventas adicionales y cruzadas con recomendaciones hiperpersonalizadas y un contacto proactivo 24/7.

La IA agente no es una actualización tecnológica; es un cambio estratégico en cómo se crea y captura valor.

70%

de las organizaciones creen que los agentes de IA necesitarán una reestructuración organizacional

Transformar la fuerza laboral y la estructura organizacional para incorporar por completo una fuerza laboral nueva y con capacidad de acción como miembros del equipo.

Reimaginar los negocios y rediseñar los procesos exige un cambio de mentalidad: las organizaciones deben empezar a considerar a los agentes de IA como parte de la organización y crear un entorno donde los agentes humanos y de IA trabajen en armonía. Para ello, las organizaciones deben replantearse cómo estructuran sus equipos, cómo evolucionan los roles y cómo miden el rendimiento.

En lugar de tratar a los agentes de IA como herramientas o asistentes, las organizaciones deben integrarlos en los equipos centrales. Esto incluye:

■ Definición de roles y responsabilidades de los agentes de IA

- Las organizaciones deben establecer roles formales para los agentes dentro de las estructuras de equipo (por ejemplo, como agentes de investigación, coordinadores de flujo de trabajo o agentes de pruebas) con mandatos y límites bien definidos, objetivos definidos, propiedad y responsabilidad empresarial claras y aceptación de los miembros del equipo humano.
- Las organizaciones también pueden considerar la creación de personajes de IA, asignándoles responsabilidades apropiadas e integrándolos dentro de la dinámica del equipo.

■ Redefinir claramente los roles y responsabilidades de los trabajadores humanos

- El 68% de las organizaciones señalaron que los empleados podrían utilizar capacidad adicional para realizar tareas de mayor valor, como planificación estratégica, innovación, interacción con el cliente, ventas adicionales y ventas cruzadas.
- El 59% indicó la posibilidad de crear nuevos roles como supervisores de agentes de IA y analistas de comportamiento de agentes.

Esto también implica proporcionar a la fuerza laboral las habilidades y el apoyo para gestionar el cambio de manera eficaz.

a. Reestructuración de la fuerza laboral para dar cabida a equipos de agentes humanos.

Un notable 70% de las organizaciones cree que los agentes de IA requerirán una reestructuración organizacional. Sin embargo, el desarrollo de habilidades y la reestructuración organizacional no son prioridades estratégicas.

■ Establecer una responsabilidad clara por las decisiones tomadas por/con la ayuda de agentes de IA y crear un proceso para monitorear continuamente la alineación con el objetivo comercial previsto.

A medida que los agentes de IA comienzan a asumir responsabilidades en la toma de decisiones, las organizaciones deben aclarar las estructuras de rendición de cuentas. Es esencial...

- Definir quién es responsable de las acciones tomadas por los agentes de IA o respaldadas por ellos.
- Garantizar que la supervisión humana esté integrada en los asuntos de alto riesgo o decisiones sensibles
- Introducir protocolos formales para el monitoreo continuo, así como acciones específicas de los agentes de auditoría y la verificación de la alineación de los resultados con el objetivo comercial inicial.

b. La evolución de los modelos operativos exige un nuevo tipo de liderazgo.

Uno de nuestros estudios recientes descubrió que muchas organizaciones se están inclinando hacia un modelo de diamante de la estructura organizacional, con un liderazgo fuerte en la cima, una capa intermedia más amplia y un nivel de entrada más ágil a medida que la IA asume tareas fundamentales.⁵⁹

Los líderes deben integrar la visión de la IA como agente en sus acciones y comportamientos. Dado que las organizaciones necesitan considerar a los agentes de IA como parte de la fuerza laboral, el reclutamiento se convierte en una evaluación de capacidades, y la incorporación implica definir responsabilidades en el acceso. El rendimiento, la fiabilidad y la alineación con los objetivos empresariales son fundamentales. Gestionar los agentes de IA junto con las herramientas desde una perspectiva de RR. HH. puede contribuir a crear una estructura segura y escalable.

El 28% de las organizaciones son

Confían en que pueden extraer todo el potencial de la IA agentes.

Por lo tanto, las organizaciones deben establecer un equipo dedicado a la gestión de recursos de IA para asignar y gestionar sistemáticamente recursos inteligentes de forma similar a los recursos humanos. Dado que los agentes de IA operan en entornos reales, es fundamental gestionar su colaboración con personas, equipos y herramientas para lograr resultados compartidos. Dado que las herramientas de IA son reutilizables y, a menudo, compartidas entre equipos, es esencial una estrecha coordinación. Las empresas deberían construir un ecosistema accesible para los agentes de IA, con plataformas que rastreen las capacidades de los agentes para reducir la redundancia, respaldar la reutilización y estandarizar los procesos. Por último, la gestión también incluye la incorporación de nuevos agentes, la retirada de los obsoletos y la actualización de herramientas y bases de datos según sea necesario.

Karim R. Lakhani, presidente del Instituto de Diseño de Datos Digitales de Harvard y profesor de Administración de Empresas Dorothy y Michael Hintze en la Escuela de Negocios de Harvard, afirma: «A medida que la IA democratice el acceso a la experiencia y la inteligencia, veremos el auge de los departamentos de recursos de inteligencia, de forma similar a cómo RR. HH. y TI se convirtieron en funciones centrales. Estas nuevas divisiones serán esenciales para gestionar la interacción entre los humanos y los agentes de IA, y se convertirán en una fuente crucial de ventaja competitiva en la empresa basada en IA». ⁶⁰

c. Recualificación y mejora de las cualificaciones de la fuerza laboral

Solo el 28% de las organizaciones confían en poder extraer todo el potencial de los agentes de IA.

Trung Nguyen, responsable de aprendizaje automático en Jira AI, Atlassian, afirma: «Las organizaciones pueden reducir la brecha de talento en IA capacitando a sus empleados en ingeniería rápida y herramientas de bajo código, lo que facilita la creación rápida de prototipos y la innovación. Sin embargo, crear agentes confiables también requiere una evaluación rigurosa, comprobaciones de seguridad y retroalimentación continua para garantizar que los resultados sean precisos, éticos y estén alineados con las expectativas de los usuarios».

Anna Kopp, directora digital de Microsoft en Alemania, afirma: «Contamos con programas de academia estructurados que guían a los empleados a través de un recorrido paso a paso, comenzando con lo básico y progresando a casos de uso de IA más avanzados».

Nuestra encuesta revela que la gestión de datos y la toma de decisiones son habilidades cruciales para aprovechar al máximo el potencial de los agentes de IA. Las habilidades interpersonales como la colaboración, el razonamiento lógico, la inteligencia emocional y el juicio ético también son cruciales para trabajar junto a los agentes de IA. Las organizaciones deben conservar y desarrollar estas habilidades cruciales.⁶¹

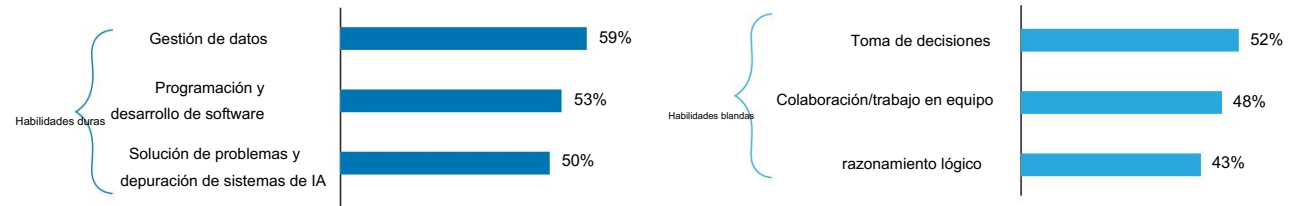
Según LinkedIn, la alfabetización en IA es la habilidad más buscada en 2025. Las habilidades “humanas” como la resolución de conflictos, la adaptabilidad y el pensamiento innovador siguen siendo demandadas, lo que destaca la importancia de combinar la experiencia en IA con habilidades exclusivamente humanas.⁶²

Rashmi Shetty, Estrategia y Transformación, Tecnología Digital, Tecnología de Energía Industrial en Baker Hughes, afirma: “Para aprovechar al máximo el potencial de la IA agente, las organizaciones deben progresar desde la concientización sobre la IA hasta la alfabetización en IA y, en última instancia, a la fluidez en IA en toda la empresa, invirtiendo en áreas específicas donde la IA pueda ofrecer un valor medible y una ventaja competitiva sostenida”.

Figura 25.

La gestión de datos y la toma de decisiones son habilidades fundamentales para desarrollar

Las tres principales habilidades técnicas y blandas necesarias para construir, gestionar y aprovechar eficazmente el potencial de los agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 950 ejecutivos de funciones de estrategia y datos/IA.

Pregunta: ¿Qué habilidades necesitan los empleados para desarrollar, gestionar y aprovechar el potencial de los agentes de IA? Seleccione tres habilidades técnicas y tres habilidades blandas principales.

d. Crear nuevas métricas de rendimiento para medir el rendimiento híbrido.

Es posible que las métricas tradicionales no reflejen plenamente el rendimiento de los equipos de agentes humanos. Las organizaciones deberían considerar:

- **Métricas de productividad conjunta** : medición de los resultados obtenidos a través de esfuerzos colaborativos entre humanos y agentes.
- **Métricas de evaluación de agentes de IA** : evaluación de cómo la IA Los agentes contribuyen a la calidad, la velocidad y la innovación.
- **Eficacia de la colaboración** : evaluar qué tan bien Los roles humanos y de agente están alineados y con qué fluidez interactúan.
- **Adaptabilidad de habilidades** : seguimiento de la eficacia con la que Los empleados adaptan sus roles y conjuntos de habilidades en respuesta al trabajo con agentes de IA.

Una combinación de comentarios humanos, registros de desempeño de los agentes e KPI comerciales puede ayudar a crear una visión holística del desempeño del equipo híbrido.



“Contamos con programas académicos estructurados que guían a los empleados a través de un recorrido paso a paso, comenzando con lo básico y progresando hacia casos de uso de IA más avanzados”.

Anna Kopp

Líder de aprendizaje automático en Jira AI,
Atlassian

Lograr el equilibrio adecuado entre la autonomía del agente y la participación humana

La autonomía no es binaria, sino que existe en un espectro. En lugar de optar por la automatización total o nula, el objetivo es encontrar la combinación adecuada de personal humano y agente que maximice el impacto empresarial y minimice el riesgo. Por lo tanto, para cada tarea/ Durante el proceso, las organizaciones necesitan evaluar: ¿qué nivel de autonomía se requiere, cómo pueden contribuir los humanos y dónde la colaboración entre humanos y agentes generará mejores resultados?

68%

de las organizaciones señalaron que los empleados podrían utilizar capacidad adicional para realizar tareas de mayor valor, como planificación estratégica, innovación, etc.

a. Categorizar las decisiones

El acto de delegar requiere claridad y confianza. Pero la confianza misma depende de la evidencia de capacidad. Esto crea una paradoja: a menos que las organizaciones deleguen trabajo significativo a agentes de IA, no pueden evaluar el rendimiento ni generar confianza. Sin embargo, no todas las decisiones son igualmente importantes ni requieren el mismo nivel de supervisión. Clasifique cada decisión o acción que un agente de IA tomaría según las siguientes dimensiones:

- Nivel de riesgo de los resultados (por ejemplo, financiero, reputacional, regulatorio)
- Reversibilidad (¿Se puede deshacer o corregir?)
- Naturaleza ética (¿Existen problemas éticos como falta de equidad o transparencia?)
- Creatividad (¿La tarea requiere innovación humana, intuición o empatía?)

- Amplitud del impacto (¿En qué medida esta decisión afectará los procesos, los sistemas o las personas? ¿Desencadenará consecuencias en cascada?)
- Cumplimiento (¿La tarea implica la adhesión a políticas internas, estándares regulatorios o normas de la industria?)

Esto determina los umbrales de autonomía: es decir, dónde los agentes operan de forma independiente, dónde se requiere la colaboración entre agentes y humanos, y dónde las tareas deben ser realizadas únicamente por humanos. En algunos casos, esto estará determinado por ley. Por ejemplo, la Ley de IA de la UE exige que los proveedores de sistemas de IA de alto riesgo permitan la supervisión humana.⁶³

Las organizaciones pueden determinar el nivel adecuado de autonomía evaluando la criticidad y la complejidad de las decisiones o acciones, junto con su preparación en cuanto a procesos, tecnología, datos y capacidades del personal. Los agentes de IA con distintos grados de autonomía pueden operar simultáneamente en diferentes flujos de trabajo y evolucionar con la madurez del sistema.

b. Definir los “límites de autonomía” en la arquitectura empresarial digital.

La arquitectura empresarial digital define cómo los datos, los sistemas, los procesos y las personas interactúan dentro de la organización y establece desencadenantes de escalada claros. La capacidad humana para anular las decisiones tomadas por los agentes de IA debe ser fluida, estar bien comunicada y debe asignarse según el rol para garantizar una rendición de cuentas adecuada.

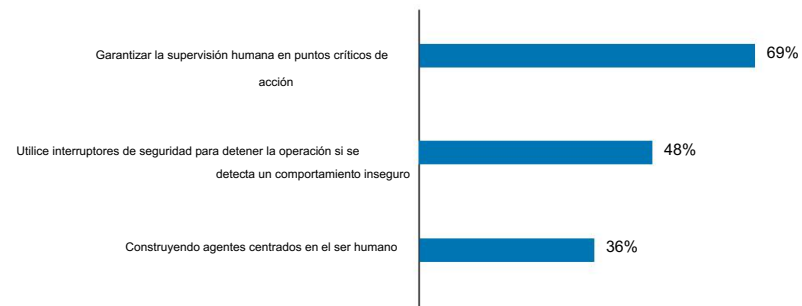
69%

Las organizaciones citan que la supervisión humana mitiga los riesgos asociados con los agentes de IA.

Figura 26.

Casi siete de cada diez organizaciones citan la supervisión humana como mitigación de riesgos

Planes de mitigación de riesgos asociados con la implementación de agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta: ¿Cómo planea su organización mitigar los posibles riesgos asociados con la implementación de agentes de IA? Seleccione las tres principales.

Fortalecer los datos y las bases tecnológicas para escalar los agentes de IA

a. Construir una base de datos sólida

Destacamos que muy pocas organizaciones tienen un alto nivel de madurez en todos los aspectos de la preparación de datos. Para abordar esto, las organizaciones deben establecer una infraestructura de datos sólida y protocolos de gobernanza que respalden las iniciativas de agentes de IA:

- Establecer protocolos estandarizados de gobernanza de datos para garantizar la coherencia, la transparencia y la responsabilidad durante todo el ciclo de vida de los datos: recopilación, procesamiento, almacenamiento y uso compartido.
- Implementar protocolos estrictos de validación de datos para todos los conjuntos de datos utilizados por agentes de IA. Esto incluye políticas sobre la fuente, los derechos de uso, los controles de acceso y los métodos de procesamiento para cada conjunto de datos utilizado por los agentes de IA. Dado que los agentes de IA pueden tener acceso a datos y herramientas externas, es importante evaluar y certificar los datos antes de que entren en entornos de producción.

- Adoptar estándares de datos comunes para permitir un intercambio fluido de datos entre agentes de IA, otras herramientas y sistemas, funciones comerciales y ecosistemas externos.
- Garantizar la preparación de los datos empresariales para la IA : garantizar una alta calidad de los datos para la capacitación y el funcionamiento de los agentes de IA.
- Abordar los riesgos de ciberseguridad y privacidad incorporando el cumplimiento de las leyes de privacidad de datos (por ejemplo, GDPR, HIPAA), utilizando soluciones de almacenamiento seguro y protegiendo datos confidenciales con cifrado.
- Invertir en una arquitectura de datos moderna, como la vectorial. bases de datos, canales de datos en tiempo real y lagos de datos escalables para permitir un rendimiento eficiente del agente y la recuperación de datos.

18%

de las organizaciones tienen una alta madurez en todos los aspectos de la preparación de datos

b. Actualizar la infraestructura tecnológica para permitir la implementación escalable de agentes de IA.

- Potencia informática y escalabilidad: garantizar que la infraestructura pueda soportar altas cargas de trabajo computacionales (por ejemplo, GPU, TPU) y escalar según la demanda.
- Conectividad y latencia: Mantener alta velocidad y baja latencia. Redes de latencia para una comunicación fluida entre agentes y ejecución de tareas.
- Interoperabilidad entre plataformas: Permitir una comunicación fluida Integración de agentes de IA con aplicaciones empresariales, API y entornos de nube.

- Licencias y acceso a la plataforma: evaluar costos y limitaciones de las licencias específicas de la plataforma; opte por modelos con flexibilidad y un bloqueo mínimo del proveedor.
- Arquitectura a prueba de futuro: construya con modularidad para adaptarse a modelos de IA en evolución, herramientas más nuevas y mayores cargas de trabajo.

c. Elija la tecnología de agente de IA más adecuada para cada tarea/proceso

Las organizaciones deben centrarse en tomar decisiones informadas y adaptadas al contexto sobre si construir, adquirir o adoptar un enfoque híbrido para la implementación de agentes de IA. La figura a continuación ofrece una perspectiva práctica para evaluar estas opciones en función de la facilidad de integración (plug-and-play frente a integración a medida), el grado de dependencia del proveedor, el nivel de personalización, el control de costes y uso, y el control de la privacidad. Alinear esta decisión con los objetivos de negocio a largo plazo es esencial para una integración de IA sostenible y escalable.

Figura 27.

Seleccione la tecnología de agente de IA más adecuada



Fuente: Capgemini.

El coste de crear agentes de IA personalizados puede ser considerable, lo que requiere inversión en bases de datos, desarrollo de modelos y recursos computacionales. Pueden surgir costes adicionales por los conjuntos de datos propietarios y la integración de agentes de IA con sistemas heredados.

Para gestionar estos costos, las organizaciones deben evaluar cuidadosamente los diferentes modelos de implementación de agentes de IA. Los servicios de IA se ofrecen a través de diversas estructuras de precios, por lo que es fundamental evaluar no solo la funcionalidad, sino también el control de costos a largo plazo.

La contención de costos también depende de la elección de soluciones escalables y energéticamente eficientes. Al optimizar la infraestructura y actualizar a hardware más sostenible, las empresas pueden reducir la sobrecarga de procesamiento y el impacto ambiental, a la vez que mantienen la viabilidad financiera de las iniciativas de IA.



Las organizaciones que invierten en bases de datos sólidas y una gestión eficaz del cambio ven un aumento de ingresos de más del 10 % gracias a la IA agente, al ampliar la participación de mercado con los clientes existentes y desbloquear nuevos segmentos de mercado.

Vishal Singhvi

Director de Iniciativas Estratégicas (Gen AI),
Microsoft

Asegúrese de que los agentes de IA operen dentro del alcance de ejecución definido y permanezcan rastreables y explicables para ganar confianza.

A medida que los agentes ganan independencia y capacidad, la alineación se vuelve más importante y más desafiante.

a. Establecer una alineación de objetivos entre los humanos y los agentes de IA

Definir el propósito previsto de un agente, su alcance de ejecución y la medición de su cumplimiento son cruciales. El propósito puede codificarse explícitamente mediante reglas y objetivos o configurarse implícitamente mediante procesos de aprendizaje. Incluso en niveles avanzados de autonomía, los agentes de IA operan dentro de límites establecidos: el diseño del sistema incorpora objetivos y mecanismos claramente definidos para supervisar el cumplimiento y la supervisión estratégica.

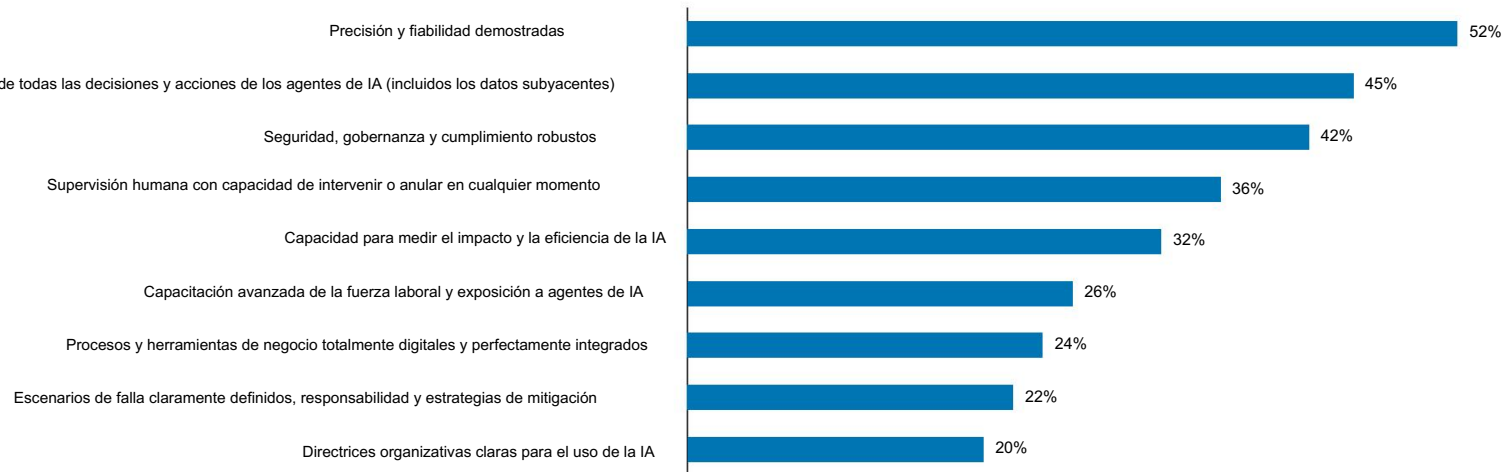
Las organizaciones deben establecer ciclos continuos de retroalimentación y mejora para perfeccionar y optimizar el rendimiento de los agentes de IA. Casi dos tercios (65 %) de las organizaciones indican que planean desarrollar sistemas de informes y retroalimentación.



Figura 28.

La precisión y la transparencia demostradas en todas las acciones de los agentes de IA son factores principales que podrían mejorar la confianza.

Factores que mejorarían la confianza en los agentes de IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 897 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA que no confían en los agentes de IA.

Pregunta: ¿Qué factores aumentarían su confianza en los agentes de IA y en la IA agéntica? Seleccione los tres factores principales.



Para que las personas confíen en los agentes de IA, deben comprender sus límites y saber que solo funcionarán dentro de ellos. La mayoría de las empresas no tienen definiciones digitales de esos límites, lo que impide que las personas confíen en la IA.

Steve Jones

Vicepresidente Ejecutivo – Negocios Impulsados por Datos e IA Generativa,
Capgemini

b. Garantizar la observabilidad

La confianza surge de la observabilidad. La observabilidad se refiere a aumentar la visibilidad de las decisiones y acciones de los agentes de IA. Esto significa ofrecer información sobre las entradas, las herramientas invocadas, los parámetros utilizados y el razonamiento detrás de las decisiones y acciones para abordar la naturaleza de caja negra de los sistemas de IA avanzados.

Para lograrlo, las organizaciones necesitan establecer marcos de observabilidad sólidos para garantizar que los agentes de IA funcionen de manera confiable y transparente en diversas condiciones.

Esta confianza se puede ampliar aún más mediante la implementación de mecanismos como:

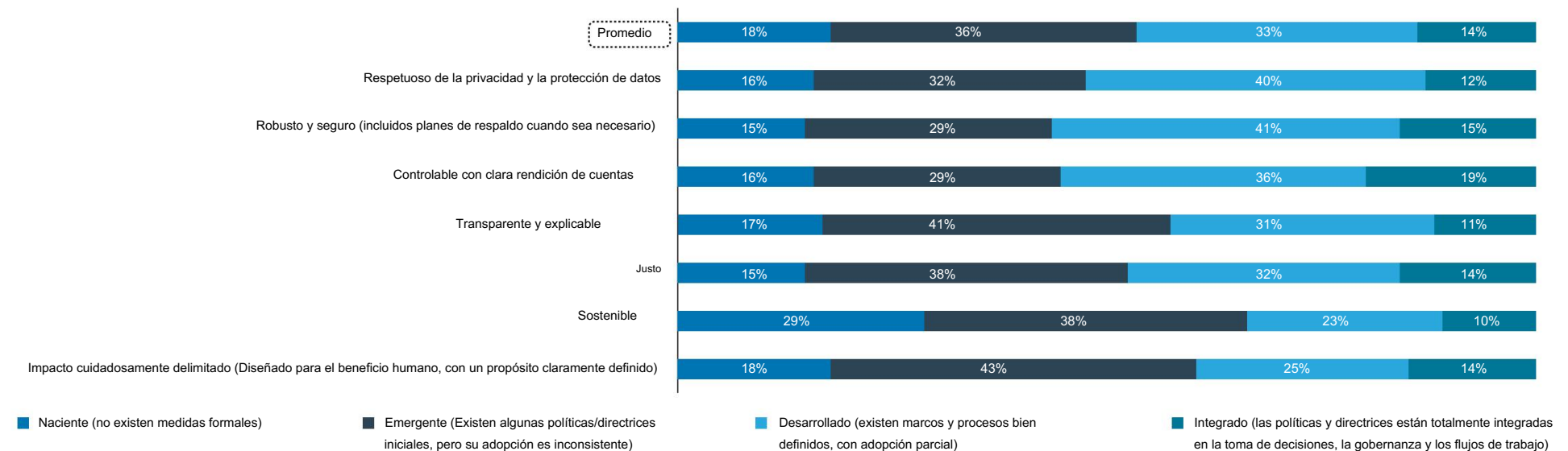
- Pruebas de escenarios en casos extremos y condiciones de alto riesgo
- Sistemas de detección y reporte de errores para identificar anomalías en tiempo real
- Estrategias de conmutación por error para bajo rendimiento
- Planes de respuesta a incidentes ante fallas de agentes o imprevistos.
comportamiento
- Auditorías de terceros de datos de entrenamiento, lógica de decisiones y sesgo.
mitigación.

Desarrollar e integrar una IA ética que aborde los riesgos que plantean los agentes de IA autónomos.

Figura 29.

Solo el 14% ha integrado plenamente los principios éticos de la IA

Porcentaje de organizaciones según el nivel actual de madurez en la implementación de los principios éticos de la IA



Fuente: Capgemini Research Institute, Agentic AI, abril de 2025, N = 1.500 ejecutivos de funciones corporativas y de datos/IA.

Pregunta formulada: Califique el nivel actual de madurez de su organización en la implementación de principios éticos de IA.

Más allá de la confianza, los agentes de IA deben defender valores éticos, protegerse contra el uso indebido y prevenir cascadas de fallos. A medida que asumen un mayor control operativo, los agentes de IA intensificarán todos los riesgos que plantean la IA tradicional y la IA general.

Las organizaciones también están cada vez más preocupadas por la privacidad, la seguridad, la responsabilidad legal, los sesgos y los riesgos de una dependencia excesiva de los agentes de IA. Sin embargo, solo el 14 % afirma haber integrado plenamente los principios éticos de la IA en la toma de decisiones, la gobernanza y los flujos de trabajo. La sostenibilidad es el principio menos integrado entre los principios éticos de la IA.

Un marco de evaluación de riesgos puede guiar el uso seguro y adecuado de los agentes de IA. Esto incluye verificar si los riesgos han sido identificados, evaluados y aprobados por las partes interesadas, si las entradas y salidas son aceptables y precisas, y si se han implementado procesos de verificación adecuados. De no ser así, las organizaciones deben proceder con cautela y aplicar medidas de mitigación o abstenerse de utilizar la solución por completo.

Itai Asseo, Director de Incubación y Estrategia de Marca (Investigación de IA) en Salesforce, afirma: «El departamento de TI será un factor estratégico en el ecosistema de agentes de IA, garantizando una infraestructura resiliente, un rendimiento impecable y una disponibilidad de nivel empresarial. A medida que se acelera la adopción de la IA genérica y la IA agéntica, los líderes de TI deben abordar de forma proactiva las cuestiones éticas y de seguridad, el uso de tokens y los costes de optimización, convirtiendo la supervisión operativa en una ventaja competitiva para el negocio».

Las organizaciones deben establecer o revisar las directrices éticas de IA existentes. Pueden recurrir a marcos internacionales como la norma ISO/IEC 42001, que proporciona una guía estructurada para la gestión de los riesgos y las oportunidades de la IA.⁶⁴

- Integrar el razonamiento ético en el diseño de agentes de IA: Esto permite a los agentes de IA señalar dilemas a los responsables de la toma de decisiones. Por ejemplo, si un agente de IA que prueba recursos de una campaña de marketing descubre que el contenido provocativo o sensacionalista aumenta la interacción, señala un dilema sobre el posible impacto en la credibilidad de la marca y solicita una revisión humana.
- Hacer que la toma de decisiones de los agentes sea rastreada y auditable: Establecer mecanismos para rastrear el proceso de pensamiento completo de los agentes de IA, desde la entrada hasta la acción, para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Esto incluye registros detallados de acciones, indicaciones u objetivos, y cadenas de razonamiento integradas que puedan revisarse en auditorías o cuestionarse en tiempo real.
- Crear una gobernanza en capas por diseño: prevenir fallos cascadas mediante el diseño de sistemas en capas donde múltiples agentes de IA pueden criticarse, supervisarse o anularse entre sí. Introducir "agentes guardianes", encargados de revisar decisiones cruciales o realizar pruebas de estrés para detectar sesgos, alucinaciones o riesgos de seguridad. Esta arquitectura de agente de agentes refleja el sistema de pesos y contrapesos humano y fortalece la resiliencia de los sistemas autónomos. El Dr. Suraj Srinivasan, de la Escuela de Negocios de Harvard, afirma: «Al implementar agentes de IA, las organizaciones deben ir más allá de la implementación técnica y considerar cómo se integran los valores fundamentales en estos sistemas. A diferencia de los humanos, que comprenden el contexto de forma natural y se guían por la ética organizacional, los agentes de IA requieren que estos principios se definan explícitamente e incorporen en su diseño. La ética ya no se puede gestionar por excepción; debe integrarse en el sistema desde el principio».

- Capacitar a los trabajadores humanos para que adquieran fluidez ética: Dotar a los equipos humanos de toda la organización de la fluidez necesaria para anticipar los desafíos éticos y de seguridad que plantean los agentes de IA. Esto incluye capacitación basada en escenarios, marcos de toma de decisiones y simulaciones multifuncionales para fortalecer los reflejos éticos, especialmente en situaciones ambiguas o de rápida evolución.
- Designar especialistas en ética de IA para integrar la supervisión ética a lo largo del ciclo de vida: Los especialistas en ética de IA son responsables de definir y mantener un código de ética claramente articulado para los agentes de IA, alineado con los valores de la organización. Desempeñan un papel fundamental para garantizar que se formulen las preguntas correctas en torno a la implementación de los agentes de IA y que la responsabilidad de los riesgos éticos y operativos esté claramente definida. Mediante la coordinación con los equipos de gobernanza, entrega, legal y ejecutivo, los especialistas en ética de IA establecen mecanismos para supervisar el cumplimiento, integrar la ética en los sistemas de IA y crear canales claros de escalamiento e informes. Este equipo debe estar compuesto por personas de diversos orígenes culturales, educativos y profesionales para reflejar una amplia gama de visiones del mundo y mitigar los sesgos individuales en la toma de decisiones.

Los mecanismos de seguimiento y mejora continuos garantizarán que estas soluciones evolucionen con las cambiantes necesidades del negocio y las capacidades tecnológicas, creando un círculo virtuoso.⁶⁵ Además, las organizaciones también deben mantenerse al tanto de la evolución de la regulación nacional e internacional de la IA, incluidas las políticas gubernamentales y los marcos específicos del sector, para garantizar la implementación responsable de la IA agente.

Figura 30.

Confianza en la IA agente



El diseño ético no es una iniciativa única. Las organizaciones necesitan auditar periódicamente el comportamiento de los agentes, monitorear las desviaciones en tiempo real y recalibrar los sistemas en respuesta a la evolución de los riesgos.

14%

de las organizaciones han integrado plenamente los principios éticos de la IA

Fuente: Capgemini, "Negocios, conozcan la IA agencial: Confianza en sistemas autónomos y agenciales", mayo de 2025.

Conclusión

Los agentes de IA marcan una nueva frontera en la automatización empresarial y la colaboración hombre-máquina, que traslada la conversación de la eficiencia a nivel de tareas a una transformación holística de los procesos de negocio en todos los ámbitos empresariales. El potencial es enorme: desde generar miles de millones de dólares en valor hasta transformar la naturaleza misma del trabajo. Las organizaciones deben ir más allá de la experimentación hacia una escalabilidad con propósito, basada en la confianza, la transparencia y un diseño centrado en el ser humano.

Los ganadores de esta nueva ola de IA no serán quienes simplemente implementen más herramientas de IA. Más bien, serán quienes reconsideren sus negocios, reimaginen los flujos de trabajo, capaciten a su fuerza laboral, reestructuren sus organizaciones e incorporen garantías éticas desde el principio. Garantizar una integración fluida de las fuerzas laborales humanas y agentes requiere un cambio de mentalidad: de la innovación aislada al pensamiento ecosistémico, y de la experimentación aislada a la orquestación empresarial.

A medida que evoluciona la IA agente, también deben evolucionar las capacidades, las culturas y el liderazgo necesarios para aprovecharla.

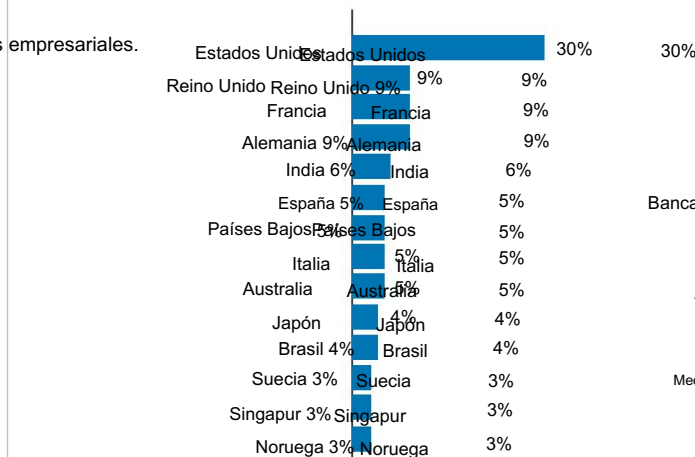


Metodología de investigación

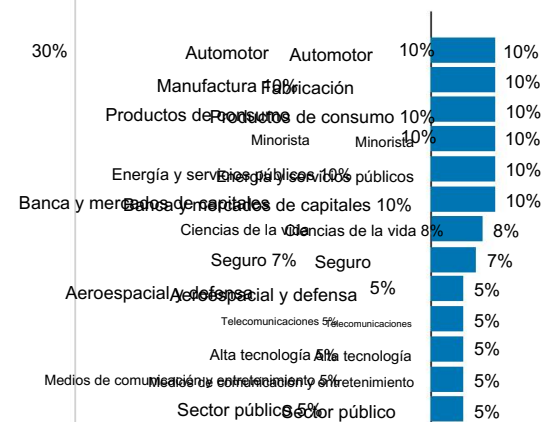
Realizamos una encuesta global a 1500 ejecutivos de organizaciones con ingresos anuales superiores a los mil millones de dólares, en 14 países. Las organizaciones operan en 13 sectores. Todas han comenzado a explorar la IA con agentes. La encuesta global se realizó en abril de 2025. Los ejecutivos encuestados tienen cargos directivos o superiores. De estos, el 60 % trabaja en funciones de datos e IA, mientras que el 40 % pertenece a diversas funciones empresariales.

A continuación se proporciona la distribución de los encuestados y sus organizaciones.

Organizaciones por país
Organizaciones por país



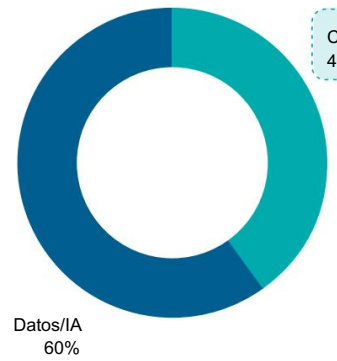
Organizaciones por sector
Organizaciones por sector



Organizaciones por sector

Porcentaje de ejecutivos por función

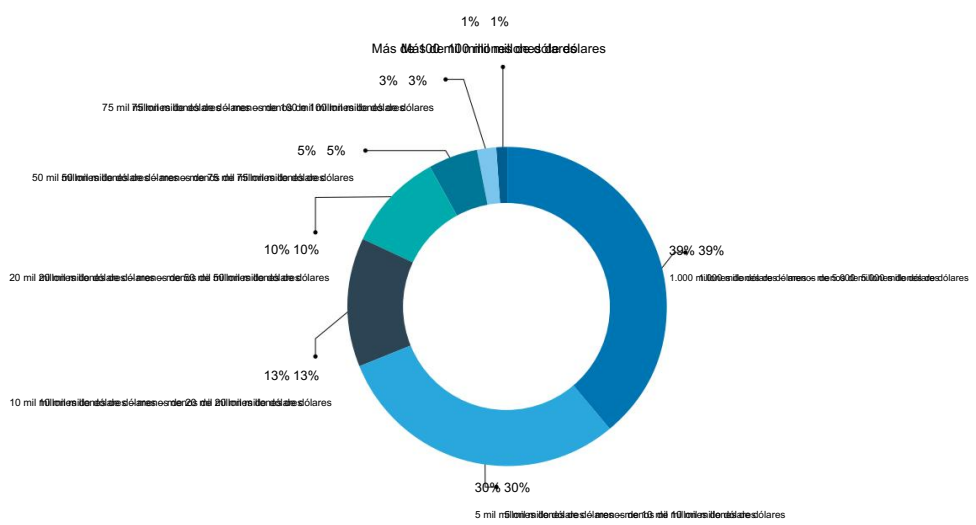
Porcentaje de ejecutivos por función



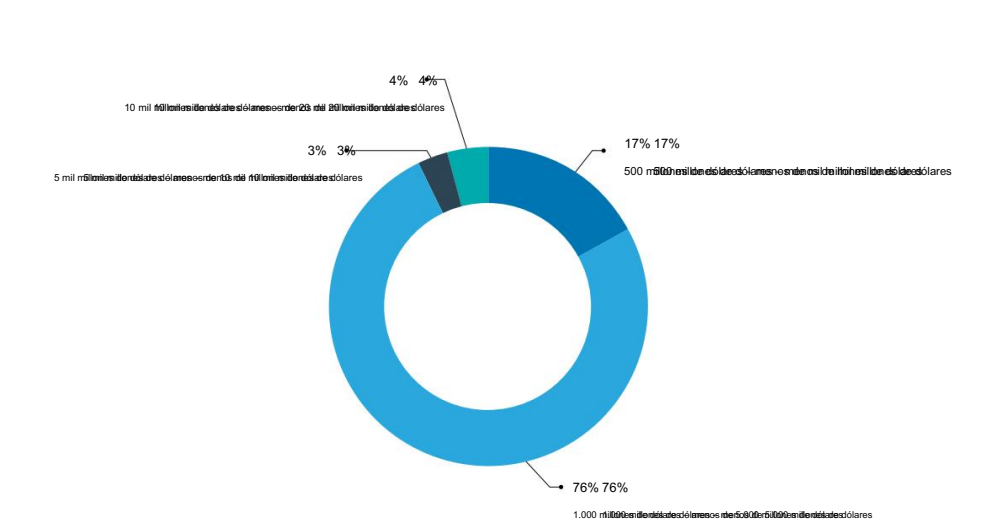
Corporativo
40%



Organizaciones por ingresos anuales
 Organizaciones por ingresos anuales



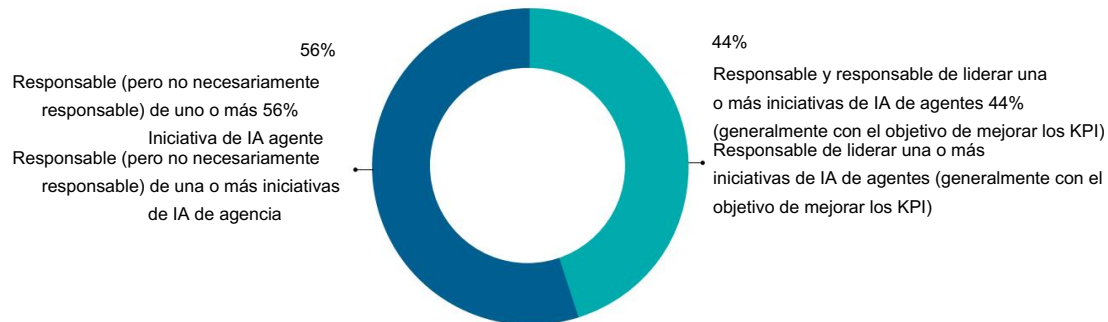
Organizaciones del sector público por presupuesto anual
 Organizaciones del sector público por presupuesto anual



Organizaciones por sector

Nivel de participación de los ejecutivos en las iniciativas de IA de su organización

Nivel de participación de los ejecutivos en las iniciativas de IA de su organización



También llevamos a cabo debates en profundidad con 33 altos ejecutivos de la industria, hiperescaladores, empresas emergentes y el mundo académico para complementar los resultados de la encuesta.

Los resultados del estudio reflejan las opiniones de quienes respondieron a nuestro cuestionario en línea para esta investigación y tienen como objetivo ofrecer orientación. Para analizar las implicaciones específicas, póngase en contacto con uno de los expertos de Capgemini que figuran al final del informe.

Apéndice

Glosario

- **Flujo de trabajo agénético:** Los flujos de trabajo agénéticos son flujos de trabajo de agentes de IA. procesos impulsados donde los agentes de IA gestionan, coordinan y ejecutan procesos de extremo a extremo con menos intervención humana.
- **Sistema multiagente:** Un sistema multiagente (SAM) consta de múltiples agentes independientes que operan en un entorno común y colaboran para alcanzar objetivos que superan los que cualquier agente individual podría lograr. Estos sistemas, a veces denominados arquitecturas o marcos agénéticos, representan la vanguardia del desarrollo de sistemas autónomos.⁶⁶
- **Protocolo de Contexto Modelo (MCP):** MCP es un protocolo abierto Protocolo que estandariza cómo las aplicaciones proporcionan contexto a los LLM. Piense en MCP como un puerto USB-C para aplicaciones de IA. Así como USB-C proporciona una forma estandarizada de conectar sus dispositivos a varios periféricos y...
 - Accesorios, MCP proporciona una forma estandarizada de conectar modelos de IA a diferentes fuentes de datos y herramientas.⁶⁷
 - **Protocolo de Agente a Agente (A2A):** Un protocolo abierto que proporciona una forma estándar para que los agentes de IA se comuniquen entre sí, intercambien información de forma segura y coordinen acciones sobre diversas plataformas o aplicaciones empresariales, independientemente del marco o proveedor subyacente. Complementa el Protocolo de Contexto de Modelo (MCP) de Anthropic.⁶⁸
 - **Internet de agentes de IA:** una red abierta, interoperable y Internet cuánticamente segura para la colaboración entre agentes de IA a través de límites organizacionales.⁶⁹
 - **Orquestación:** La coordinación y gestión de múltiples agentes de IA, flujos de trabajo, herramientas y sistemas hacia objetivos compartidos.



Potencial económico de los agentes de IA

Hemos adoptado dos enfoques para estimar el valor económico total generado por la IA agente durante los próximos tres años por las organizaciones en los países encuestados.

Enfoque 1: 450 mil millones de dólares en valor económico durante los próximos tres años en los países encuestados.

- Suponemos que las organizaciones que han escalado
La implementación de agentes de IA puede capturar el 50% de los beneficios esperados, mientras que aquellos que no han escalado pueden obtener el 10% de los beneficios esperados.
- El valor económico global generado por los encuestados
Las organizaciones en un año determinado es la suma ponderada del valor capturado por ambos segmentos (escalados y no escalados).

Los ingresos totales de las organizaciones encuestadas representan aproximadamente el 34 % del PIB total en los países estudiados. Extrapolamos el valor económico general generado por la IA agéntica para las organizaciones encuestadas a los países encuestados, asumiendo una relación proporcional entre la contribución económica y el potencial de creación de valor impulsado por la IA agéntica.

		2025	2026	2027
A.	Número de organizaciones encuestadas	1.500		
B.	Porcentaje de procesos de negocio que se espera que sean gestionados por agentes de IA con un nivel de autonomía 3 o superior (datos de la encuesta)	15%	20%	25%
D.	Porcentaje de procesos de negocio que contribuyen al impacto financiero (Según el MIT, solo el 23% de las tareas expuestas son rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años)	3,5%	4,6%	5,8%
D.	Crecimiento proyectado del PIB ¹	3,3%	3,3%	3,3% ²
M.	Ingresos anuales promedio por organización (datos de la encuesta)	14.7 mil millones de dólares	15.2 mil millones de dólares	15.7 mil millones de dólares
F.	Crecimiento esperado de los ingresos de los agentes de IA (datos de la encuesta)	14%	20%	25%
	Crecimiento estimado de los ingresos (suponiendo que se materialicen entre el 10 % y el 50 % de las expectativas)	1,4–7,2%	2–9,8%	2,5–12,3%
H.	Crecimiento estimado de los ingresos por organización (=C*E*G)	7 millones–35 millones de dólares	13 millones de dólares a 66 millones de dólares.	21 millones de dólares a 107 millones de dólares.
I.	Costo promedio de los bienes vendidos (COGS) por organización ³	9.4 mil millones de dólares	9.7 mil millones de dólares	10 mil millones de dólares
J.	Ahorros de costos esperados de los agentes de IA (datos de la encuesta)	15%	25%	35%

		2025	2026	2027
K.	Ahorro de costos estimado (suponiendo que se materialicen entre el 10 % y el 50 % de las expectativas)	1,5–7,5%	2,5–12,6%	3,5–17,6%
L.	Ahorro de costos estimado por organización (=C*K)	5 millones a 25 millones de dólares.	12 millones a 58 millones de dólares.	21 millones a 105 millones de dólares.
METRO.	Valor total generado por organización (=H+L)	\$12 millones–\$58 millones	\$24 millones–\$119 millones	\$41 millones–\$204 millones
NOTA:	Valor total generado durante los próximos tres años, por organización	\$76 millones–\$382 millones		
O.	Porcentaje de organizaciones con implementación a gran escala de agentes de IA	2%	7%	12%
PAIS.	Valor económico general generado por las organizaciones encuestadas (= (O * M límite superior)+((100%-O) * M límite inferior)) (Suponiendo que aquellos con una implementación a escala obtendrán el 50% de los beneficios esperados y los restantes obtendrán el 10% de los beneficios esperados)	19 mil millones de dólares	46 mil millones de dólares	92 mil millones de dólares
P.	Valor económico general generado durante los próximos tres años por las organizaciones encuestadas	157 mil millones de dólares		
R.	Valor económico general generado durante los próximos tres años por los países encuestados	456 mil millones de dólares		

Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

*Nota: Se supone que la adopción de agentes de IA aumentará al mismo ritmo que la de la IA Gen. Desde 2023, la adopción de la IA Gen se ha sextuplicado.

Enfoque 2: 3,3 billones de dólares en valor económico durante los próximos tres años en los países encuestados.

En este enfoque, asumimos que el valor total del crecimiento de ingresos y los ahorros de costos esperados de la IA agente se acumulan en todas las organizaciones, independientemente de su nivel de escalamiento.

		2025	2026	2027
A.	Número de organizaciones encuestadas		1.500	
B.	Porcentaje de procesos de negocio que se espera que sean gestionados por agentes de IA con un nivel de autonomía 3 o superior (datos de la encuesta)	15%	20%	25%
C.	Porcentaje de procesos de negocio que contribuyen al impacto financiero (según el MIT, solo el 23 % de las tareas expuestas son rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años)	3,5%	4,6%	5,8%
D.	Crecimiento proyectado del PIB	3,3%	3,3%	3,3%
M.	Ingresos anuales promedio por organización (datos de la encuesta)	14.1 mil millones de dólares	14.6 mil millones de dólares	15.1 mil millones de dólares
F.	Crecimiento esperado de los ingresos de los agentes de IA (datos de la encuesta)	14%	20%	25%
	Crecimiento estimado de los ingresos por organización (=C*E*F)	70 millones de dólares	131 millones de dólares	214 millones de dólares
H.	Costo promedio de los bienes vendidos (COGS) por organización	9 mil millones de dólares	9.3 mil millones de dólares	9.6 mil millones de dólares
I.	Ahorros de costos esperados de los agentes de IA (datos de la encuesta)	15%	25%	35%
J.	Ahorro de costos estimado por organización (=C*H*I)	47 millones de dólares	107 millones de dólares	194 millones de dólares

		2025	2026	2027
H.	Costo promedio de los bienes vendidos (COGS) por organización	9 mil millones de dólares	9.3 mil millones de dólares	9.6 mil millones de dólares
I.	Ahorros de costos esperados de los agentes de IA (datos de la encuesta)	15%	25%	35% millones
J.	Ahorro de costos estimado por organización (=C*H*I)	47 millones de dólares	107 millones de dólares	194 millones de dólares
K.	Valor total generado por organización (=G+J)	117 millones de dólares	238 millones de dólares	408 millones de dólares
L.	Valor total generado durante los próximos tres años, por organización		763 millones de dólares	
METD.	Valor económico general generado por las organizaciones encuestadas (=A*K)	175 mil millones de dólares	358 mil millones de dólares	612 mil millones de dólares
MARTE.	Valor económico general generado por las organizaciones encuestadas durante los próximos tres años		1,15 billones de dólares	
O.	Valor económico general generado por los países encuestados		3.3 billones de dólares	

Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

14%

20%

25%

70 millones de dólares

131 millones de dólares


























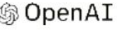















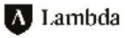
214 millones de dólares

9 mil millones de dólares

9.3 mil millones de dólares

9.6 mil millones de dólares

Los agentes de IA/ecosistema de IA agente: ejemplos de empresas y startups con productos/servicios en cada capa de la pila tecnológica de IA

Frontend/aplicaciones	 Streamlit  gradio  node  NEXT  CURSOR  cohere  COGNIGY AI  Relevance AI
Memoria	 zep  mem0  cognee  Letta
Herramientas	 erper  exa  G  composio 
Observabilidad agente	 Langfuse  arize  helicone
Orquestación agente	 haystack  AG  LangChain  LlamaIndex  crewai
Modelos fundamentales	 OpenAI  deepseek  Gemini  Claude  MISTRAL AI
Base de datos	 supabase  drant  Chroma  Pinecone
Infraestructura/base	 docker  kubernetes 
Proveedor de GPU/CPU	 Azure  NVIDIA  aws  RunPod  Lambda

Fuente: Análisis del Instituto de Investigación Capgemini.

*Los logotipos y marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Algunos reproductores ofrecen productos/servicios que abarcan varias capas.

Referencias

1. Sitio web de OpenAI, consultado en junio de 2025.
2. Sitio web de Devin, consultado en junio de 2025.
3. Sitio web de Manus, consultado en junio de 2025.
4. Capgemini, "TechnoVision: Las 5 principales tendencias tecnológicas a tener en cuenta en 2025", noviembre de 2024.
5. Arxiv, "Medición de la capacidad de la IA para completar tareas largas" Marzo de 2025.
6. Stanford University HAI, Informe del índice de inteligencia artificial 2025, 2025.
7. Bond, "Tendencias – Inteligencia Artificial", mayo de 2025.
8. Stanford University HAI, Informe del índice de inteligencia artificial 2025, 2025.
9. Reuters, "DeepSeek provoca una liquidación de acciones de IA; Nvidia registra una pérdida récord de capitalización bursátil", enero de 2025.
10. Bond, "Tendencias – Inteligencia Artificial", mayo de 2025.
11. La implementación "a escala" se refiere a la fase posterior a un escalamiento parcial exitoso, donde varios agentes de IA están generalmente disponibles dentro de una función o donde múltiples funciones tienen agentes que están generalmente disponibles.
12. Goldman Sachs, "Gen AI: ¿Demasiado gasto, muy pocos beneficios?" Junio de 2024.
13. IDC, "El impacto global de la inteligencia artificial en la economía y el empleo: la IA controlará el 3,5 % del PIB en 2030", Agosto de 2024.
14. Goldman Sachs, Gen AI: Demasiado gasto.
15. Capgemini Research Institute, "IA generativa en organizaciones", julio de 2024.
16. Ericsson, "Hable con su red: Impulsando la revolución de la IA en redes autónomas", marzo de 2025.
17. Comunicado de prensa de Siemens, «Siemens presenta agentes de IA para la automatización industrial», mayo de 2025
18. Blog, "El agente de inteligencia artificial automotriz de Google Cloud llega a Mercedes-Benz", enero de 2025
19. Revista Analytics India, "Rolls-Royce y EY aprovechan el orquestador de agentes de inteligencia artificial de ServiceNow para tareas complejas", enero de 2025.
20. The Wall Street Journal, "Todo el mundo habla de agentes de IA. "Casi nadie sabe lo que son", marzo de 2025.
21. Tecnología en Asia, "El Banco ANZ planea agentes de IA para impulsar la productividad". Mayo de 2025.
22. WSJ, "Walmart se prepara para recibir a su próximo cliente: el agente de compras con inteligencia artificial", mayo de 2025.
23. Inversor Nvidia, «NVIDIA se asocia con Novo Nordisk y DCAI para impulsar el descubrimiento de fármacos», junio de 2025
24. Forbes, «Transformando las operaciones de telecomunicaciones mediante IA generativa y agente», febrero de 2025
25. Coincentral, "BlackRock aprovecha la IA para analizar los mercados, comenzando con una nueva plataforma de análisis", junio de 2025
26. Azumo, "Principales empresas de desarrollo de agentes de IA que transformarán el trabajo en 2025", mayo de 2025
27. Aimsresearch, "Fargo gestionó más de 200 millones de solicitudes sin enviar datos de clientes a un LLM", abril de 2025

28. Oyelabs, "Agentes de IA que revolucionan las finanzas con decisiones más inteligentes", febrero de 2025
29. Shopify, "Ampliando tus horizontes de IA, edición de verano de 2025, Mayo de 2025
30. Forbes, "La última tendencia en tecnología financiera: agentes de inteligencia artificial para la investigación de inversiones", abril de 2025
31. Github, "GitHub presenta un agente de codificación para GitHub Copilot", Mayo de 2025
32. Foro Económico Mundial, "Los agentes de IA podrían inclinar la balanza de la ciberseguridad a favor de los defensores", junio de 2025
33. Microsoft, "IA industrial en acción: cómo los agentes de IA y los hilos digitales transformarán las industrias manufactureras", marzo de 2025
34. Capgemini, "Agentic AI for Enterprise by Capgemini", consultado Junio de 2025.
35. Pnnewswire, "PepsiCo aprovecha Agentforce de Salesforce para Agenda avanzada de IA", junio de 2025
36. Cisco News, "Cisco y Mistral AI se asocian para cumplir la misión de Cisco de transformar la experiencia del cliente con IA", Febrero de 2025.
37. Revista de tecnología, "Por qué Honeywell y Google Cloud se han unido en la IA industrial", octubre de 2024.
38. TechCrunch, "Google lanza el Proyecto Mariner, su navegador web Agente de IA", mayo de 2025.
39. Deviniti, "Agente de IA: un miembro inteligente del equipo en servicio al cliente en "Crédito Agrícola", consultado en mayo de 2025.
40. Asociación Estadounidense del Automóvil, "AAA: Miedo a la conducción autónoma" "Vehículos Persiste", febrero de 2025.
41. Forbes, "Una nueva investigación descubre por qué algunos trabajadores encuestados no Confíe en Agentic AI", enero de 2025.
42. Stanford Journal, "El índice de IA de Stanford 2025 informa un aumento en "Adopción, inversión e impacto global a medida que la confianza y la regulación se quedan atrás", abril de 2025.
43. Campañas de ACRE, "Expulsados por la IA: Cómo las desactivaciones de Uber "Los conductores se ven obligados a recurrir a los chatbots y a recurrir a la crisis financiera", marzo de 2025.
44. Capgemini Research Institute, Aprovechar el valor de la IA generativa: principales casos de uso en distintos sectores, julio de 2023.
45. Capgemini Research Institute, Aprovechar el valor de IA generativa: principales casos de uso en distintos sectores (2.ª edición), julio de 2024.
46. DataStax, "Encuesta sobre nuevos agentes de IA: confianza, control y fiabilidad" Siguen siendo preocupaciones", febrero de 2025.
47. White & Case, "AI Watch: Rastreador regulatorio global", marzo de 2025.
48. Stanford Graduate School of Business, "Diseño de IA que tenga en cuenta a los tomadores de decisiones humanos", mayo de 2025.
49. Arxiv, "Colaboración con agentes de IA: experimentos de campo sobre
50. Capgemini Research Institute, Gen AI en el trabajo: Dando forma al futuro de las organizaciones, octubre de 2024.
51. Microsoft, Informe anual del índice de tendencias laborales 2025, abril de 2025.
52. Capgemini, "Negocios, conozcan la IA agencial: Confianza en sistemas autónomos y agenciales", mayo de 2025.
53. LinkedIn, las habilidades de LinkedIn en aumento en 2025: las 15 habilidades de más rápido crecimiento en EE. UU., marzo de 2025.

54. Ley de Inteligencia Artificial de la UE, "Resumen de alto nivel de la Ley de IA", febrero de 2024.
55. ISO, ISO/IEC 42001:2023, 2023.
56. Capgemini, "Negocios, conozcan la IA agencial: Confianza en sistemas autónomos y agenciales", mayo de 2025.
57. Capgemini, "Negocios, conozcan la IA agencial: Confianza en sistemas autónomos y agenciales", mayo de 2025.
58. Anthropic, "Introducción al Protocolo de Contexto Modelo", Noviembre de 2024.
59. Google para desarrolladores, "Anuncio de Agent2Agent Protocolo (A2A)", abril de 2025.
60. Cisco, "Internet de agentes de IA", enero de 2025.
61. Goldman Sachs, "Gen AI: ¿Demasiado gasto, muy pocos beneficios?" Junio de 2024.
62. "Solo el 23% de las tareas expuestas serán rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años".
63. FMI, "Crecimiento mundial: divergente e incierto", enero de 2025.
64. Suponiendo un crecimiento constante del PIB para 2027.
65. Vena, "Puntos de referencia de la industria sobre márgenes de beneficio bruto, neto y operativo", agosto de 2024.
66. Goldman Sachs, "Gen AI: ¿Demasiado gasto, muy pocos beneficios?" Junio de 2024.
67. "Solo el 23% de las tareas expuestas serán rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años".
68. FMI, "Crecimiento mundial: divergente e incierto", enero de 2025.
69. Suponiendo un crecimiento constante del PIB para 2027.
70. Vena, "Puntos de referencia de la industria sobre márgenes de beneficio bruto, neto y operativo", agosto de 2024.
71. Goldman Sachs, "Gen AI: ¿Demasiado gasto, muy pocos beneficios?" Junio de 2024.
72. "Solo el 23% de las tareas expuestas serán rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años".
73. FMI, "Crecimiento mundial: divergente e incierto", enero de 2025.
74. Suponiendo un crecimiento constante del PIB para 2027.
75. Vena, "Puntos de referencia de la industria sobre márgenes de beneficio bruto, neto y operativo", agosto de 2024.
76. Goldman Sachs, "Gen AI: ¿Demasiado gasto, muy pocos beneficios?" Junio de 2024.
77. "Solo el 23% de las tareas expuestas serán rentables para automatizar mediante tecnologías de IA en los próximos diez años".
78. FMI, "Crecimiento mundial: divergente e incierto", enero de 2025.
79. Suponiendo un crecimiento constante del PIB para 2027.
80. Vena, "Puntos de referencia de la industria de márgenes de beneficio bruto, neto y operativo", agosto de 2024.

Autores

Conozca a los expertos



Anne-Laure Thibaud

Vicepresidenta Ejecutiva – Directora de AI
First Business & Analytics, Capgemini
annelaure.thibaud@capgemini.com

Anne-Laure Thibaud lidera un equipo global que acelera la adopción de IA generativa y agente, ayudando a las organizaciones a generar valor de negocio mediante la transformación impulsada por la IA. Centrada en el diseño y la operación de soluciones de alto impacto en colaboración con socios tecnológicos clave, Anne-Laure promueve nuevas formas de trabajo donde agentes humanos y de IA colaboran para generar resultados significativos y sostenibles a escala.



Serguéi Patsko

Vicepresidente, Líder de Oferta del Grupo de Datos e IA, Capgemini
sergey.patsko@capgemini.com

Sergey Patsko es vicepresidente y líder de oferta del grupo de datos e inteligencia artificial en Capgemini. Lidera el equipo de líderes de oferta de Capgemini en el área central del grupo: datos e inteligencia artificial. Mediante el desarrollo de soluciones como la IA generativa o la IA agéntica, Capgemini permite a las empresas optimizar procesos, crear experiencias personalizadas para el cliente y descubrir oportunidades de crecimiento. Antes de incorporarse a Capgemini, Sergey trabajó en aplicaciones de IA para la automatización de procesos de fabricación y la transformación digital para empresas de la lista Fortune 500 en General Electric. Estuvo a la vanguardia del desarrollo de plataformas de IoT y la aplicación de la IA a las operaciones industriales. Sergey cuenta con una amplia experiencia en capital riesgo, tras haber colaborado con startups de IA en Silicon Valley. Tiene un doctorado en Matemáticas Aplicadas y una maestría de la Stanford Graduate School of Business.



Pascal Brier

Director de Innovación del Grupo y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo, Capgemini
pascal.brier@capgemini.com

Pascal Brier es Director de Innovación del Grupo y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo en Capgemini, cargo que ocupa desde 2021 tras una larga trayectoria en puestos de liderazgo en Microsoft, AT&T y NCR. En su puesto actual, Pascal supervisa las áreas de Tecnología, Innovación y Emprendimientos del Grupo a nivel mundial. Su labor se centra en el seguimiento, análisis e implementación de más de 1000 tecnologías emergentes al año. Bajo su dirección, la compañía se esfuerza constantemente por estar a la vanguardia de la innovación tecnológica, generando un impacto significativo en el mundo empresarial y la sociedad en general.



Itziar Goicoechea-Martínez

Director sénior de IA y oferta de IA generativa de Capgemini
itziar.goicoechea-martinez@capgemini.com

Itziar cuenta con más de 15 años de experiencia en liderazgo internacional en tecnología y datos, con una amplia experiencia en aprendizaje automático en los sectores del comercio electrónico, la tecnología y la industria farmacéutica. Anteriormente, fue Directora de Ciencia de Datos en Adidas y trabajó en aprendizaje automático para Bayer y Apple. Es doctora en Física.

Autores

Conozca a los expertos



Marjolein Wenderich

Vicepresidente, Director General Global de Fuerza Laboral y Organización, Capgemini

marjolein.wenderich@capgemini.com

Marjolein es la Directora Global de Personal y Organización en Capgemini Invent. Anteriormente trabajó en Allander, Atos Consulting y KPMG, ocupando puestos de consultoría y gestión. Con más de 25 años de experiencia en el sector público y corporativo, ha ayudado a las organizaciones a reimaginar el trabajo, la evolución de la fuerza laboral y los modelos de lugar de trabajo en la era de la disrupción digital. Se especializa en impulsar la transformación empresarial mediante modelos operativos ágiles, planificación de la fuerza laboral basada en competencias y ecosistemas de talento basados en IA.

Marjolein, asesora y oradora de confianza, aporta una combinación única de conocimiento estratégico y ejecución basada en tecnología para organizaciones preparadas para el futuro en un mundo laboral en rápida evolución.



Steve Jones

Vicepresidente Ejecutivo – Negocios Impulsados por

Datos e IA Generativa, Capgemini

steve.g.jones@capgemini.com

Steve es vicepresidente ejecutivo de Negocios Basados en Datos y Arquitectura Agenética en Capgemini. Es autor y colaborador en numerosas revistas y conferencias sobre los desafíos de la adopción empresarial de nuevas tecnologías. Actualmente, se centra en cómo las empresas se preparan para un futuro con un 50% de IA.



Robert Engels

Vicepresidente y director del Laboratorio de IA Generativa,

director de Tecnología, Insights and Data, Capgemini

robert.engels@capgemini.com

Robert (Dr. Bob) Engels es el Director de Tecnología de IA de la Línea de Negocio de Insights & Data. Cuenta con una amplia trayectoria en los campos de la IA, la psicología cognitiva y la presentación del conocimiento. Antes de unirse a Capgemini, trabajó para startups, inversores ángeles y el ayuntamiento de Oslo. Creó su propia startup, supervisó infraestructuras de producción de radio y televisión con IA y creó un centro de experiencias digitales (basado en IA) para música popular. Robert tiene una maestría en psicología cognitiva e IA y un doctorado en IA y razonamiento.



Daniela Rittmeier

Director del acelerador de IA generativa de Capgemini, Alemania

daniela.rittmeier@capgemini.com

Daniela Rittmeier es miembro del Consejo de Supervisión, asesora de alto nivel y directora del Acelerador de IA Generativa de Capgemini. Aporta más de dos décadas de experiencia en la iniciación, el desarrollo y la materialización de transformaciones en los sectores de la salud, las ciencias de la vida, la automoción, las TI y otros.

Daniela adquirió un profundo conocimiento de la industria automotriz durante la década que formó parte del Grupo BMW. Daniela Rittmeier fue responsable de la integración de tecnologías de Inteligencia Artificial, lo que impulsó la creación de la primera plataforma de conducción autónoma, la estrategia corporativa de IA y el Centro de IA del Centro de Excelencia, que incluye una cartera de aproximadamente 600 casos de uso basados en datos a lo largo de toda la cadena de valor. Como líder de opinión con múltiples premios, se centra en la creación de valor de los datos y en soluciones sostenibles centradas en el ser humano. Daniela está comprometida con el empoderamiento de las mujeres en la tecnología, la programación para niños y la soberanía digital de la sociedad.

Autores

Conozca el Instituto de Investigación Capgemini



Jerome Buvat

Director del Instituto de Investigación Capgemini
jerome.buvat@capgemini.com



Amol Khadikar

Director de Investigación de Capgemini
 Instituto
amol.khadikar@capgemini.com



Vaishnavee Ananth

Consultor sénior, Capgemini Research
 Institute
vaishnavee.a@capgemini.com



Abhiruchi Masurkar

Consultor sénior, Capgemini Research Institute
abhiruchi.masurkar@capgemini.com

Los contribuyentes desean agradecer a Franck Greverie, Mark Oost, Mark Roberts, Alex Marandon, Andreas Sjostrom, Andy M Feinstein, Andy Vickers, Ralf Bus, Anne-Violaine Monnie-Agazzi, Juliette Merour, Weiwei Feng, Jiani Ziang, James Wilson, Sebastien Guibert, Marek Sowa, Prasad K Shyam, Ajay Mohan, Claudia Crummenerl, Elisa Farri, Gabriele Rosani, Eric Reich, Kary Bheemaiah, Courtney Pace, Mathilde Gailledreau, Miguel Viedma, Etienne Grass, Ramon Angel Antelo Reguengo, Jonathan Aston, Lucy Mason, Javier Moreno, Bashkim Berzati, Karine Sacepe, Alvaro Cuya, Nicolas Gaudilliere, Menno Van Doorn, Joakim Wahlqvist, Aashish Sharma, Vincent Biraud, Pravin M Amnieh, Dheeren Velu, Efi Raili, Alex Smith-Bingham, Daniel Garschagen, Vivian Yang, Angela Sahi, Larry Villaret, Damien Stulemeijer, Máté Vincze, Meenu Dahiya, Shilpashree S, Susanna Östberg, Fleur DU PASQUIER, Toni Sullivan, Raveena Sharma, Bridget N Pietsch, Martyn Wronkowski, Subrahmanyam Kanakadandi, Dominique Banon, Donald Francis, Shreya Bansal, Punam Chavan, Aparajita Paul, Vibha Palekar, Manish Saha, Amitabha Duttu y Jaydeep Neogi por sus contribuciones a la investigación.

Acerca de Capgemini Research Instituto

El Instituto de Investigación de Capgemini es el centro de investigación interno de Capgemini dedicado a la tecnología digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se apoya en la red mundial de expertos de Capgemini y colabora estrechamente con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación especializados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos.

El Instituto fue clasificado como el número 1 a nivel mundial por la calidad de su investigación por analistas independientes durante seis ocasiones consecutivas, una primicia en la industria. Visítenos en www.capgemini.com/researchinstitute/

Para obtener más información, póngase en contacto con:

Equipo central:

Serguéi Patsko
Vicepresidente, Líder de Oferta del
Grupo de Datos e IA, Capgemini
sergey.patsko@capgemini.com

Anne-Laure Thibaud
Vicepresidenta Ejecutiva, Directora de AI
First Business & Analytics, Capgemini
annelaure.thibaud@capgemini.com

Itziar Goicoechea-Martínez
Director sénior de IA y oferta de IA generativa de
Capgemini
itziar.goicoechea-martinez@capgemini.com

Marc Chemin
Vicepresidente Ejecutivo, Director de Ventas
Globales, Perspectivas y Datos, Capgemini
marc.chemin@capgemini.com

Mark Oost
Vicepresidente, Líder de Oferta del Grupo
de IA y IA Generativa, Capgemini
mark.oost@capgemini.com

Rajesh Iyer ,
vicepresidente y director global de IA y
análisis de Capgemini Financial Services
rajesh.iyer@capgemini.com

Equipo regional:

América del norte

Ajay Mohan,
Director de IA, Análisis y Ciencia de Datos, Centro de
Excelencia, Insights and Data North America, Capgemini
ajay.mohan@capgemini.com

India y Asia-Pacífico

Balasubramaniam Natarajan
Vicepresidente de IA generativa y análisis
bala.natarajan@capgemini.com

Reino Unido y Europa

Craig Suckling
Vicepresidente, Director de IA, Capgemini Europa
craig.suckling@capgemini.com

Marco de IA de resonancia de Capgemini

El marco Resonance AI de Capgemini ofrece un enfoque secuencial para la conceptualización, estructuración e implementación de una transformación exitosa impulsada por la IA. Ayuda a los líderes empresariales a alcanzar el potencial de la IA y a alcanzar el liderazgo del mercado, independientemente del sector. Basado en la estrategia de transformación, el marco ayuda a integrar las operaciones y la cultura, a la vez que acelera la creación de valor de la IA, para transformar hoy y construir para el futuro.

OLAS DE VALOR DE LA IA

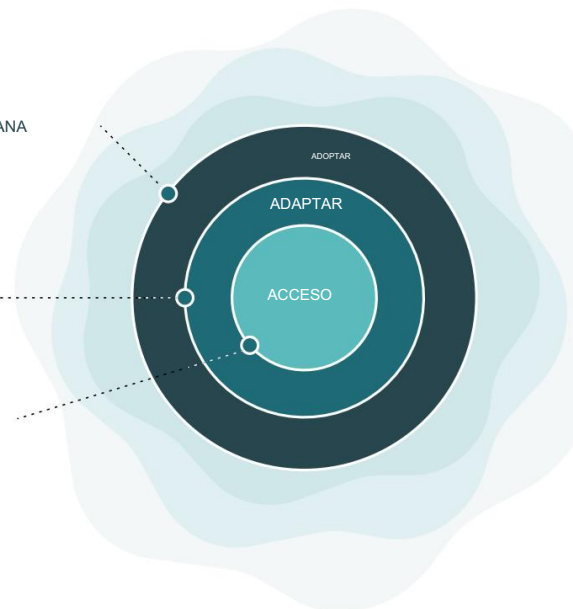
QUÍMICA DE LA IA HUMANA

Adopción a la colaboración

PREPARACIÓN PARA LA IA

FUNDAMENTOS DE LA IA

De la tecnología a los datos



Transformarse ahora

Eficiencia operativa
Experiencia hiperpersonalizada

Construye el mañana

(Re)inversión empresarial
Próxima innovación fronteriza

Fundamentos de la IA

Para acceder al poder transformador de la IA, las organizaciones deben establecer una "Inteligencia como Servicio". Esto incluye bases de datos empresariales escalables y robustas, combinadas con lenguaje avanzado y modelos de visión, y aplicaciones con capacidades de IA integradas. Estas proporcionan la base para desarrollar, operar y escalar la IA con un impacto real y específico para cada empresa.

Preparación para la IA

Para adaptar la IA al contexto de una organización se necesitan los facilitadores y las barreras de protección adecuados para proteger, gobernar, personalizar y poner en funcionamiento la IA. El éxito depende de la capacidad de empoderar a una organización para escalar la IA y al mismo tiempo garantizar capacidades de IA organizacionales seguras, éticas y alineadas implementadas en bases de datos confiables y administradas como recursos comerciales.

Química humano-IA

Las organizaciones adoptan formas híbridas de colaboración mediante el diseño de roles claros e interacciones intuitivas que facilitan una colaboración fluida entre humanos e IA. Esta confianza y colaboración mutuas definen la "química humano-IA": la nueva alquimia de la innovación y el factor decisivo para el éxito en su transición hacia la IA.

Olas de valor

Con las bases tecnológicas, de gobernanza y colaboración establecidas, la creación de valor de la IA está lista para acelerarse en toda la organización, lista para brindar eficiencia operativa, experiencias personalizadas, reinversión empresarial e innovación de próxima frontera que permiten a una organización transformarse hoy y construir para el mañana.



Impulsar la transformación empresarial a través de una integración fluida, escalable e inteligente de Agentic AI

Los agentes de IA son autónomos, orientados a objetivos, sensibles al contexto, adaptables, proactivos y con capacidad de reconocimiento del lenguaje, lo que permite la hiperautomatización 24/7 de las operaciones empresariales y de TI para tareas e insumos de naturaleza variable. Interactúan con los usuarios y realizan tareas de forma autónoma, lo que hace que las interacciones entre humanos e IA sean más naturales y eficientes.

Inteligencia artificial agentiva para empresas de Capgemini

A medida que los agentes de IA transforman la forma en que operan las empresas, generando niveles sin precedentes de productividad, eficiencia escalable e innovación, ayudamos a las organizaciones a afrontar las complejidades de la implementación de soluciones de IA con agentes, ofreciendo marcos de gobernanza robustos que facilitan el cumplimiento normativo, la escalabilidad y un rendimiento consistente. También abordamos objetivos estratégicos como:

Metodología basada en procesos

Al adoptar una metodología basada en procesos para una transformación basada en IA, garantizamos obtener un retorno de la inversión significativo gracias al enfoque de extremo a extremo.

Implementación de agentes de IA a escala

Seleccionamos la tecnología más adecuada para cada agente, la desarrollamos, la integramos en el sistema TI, la orquestamos, la controlamos y aseguramos la confianza.

Adaptación del modelo operativo

Mediante el ajuste de la organización y los procesos empresariales, y la mejora de las habilidades necesarias, proponemos diferentes modelos de colaboración entre agentes humanos y de IA.

Al adoptar la IA con agentes, las empresas pueden mejorar significativamente su eficiencia operativa mediante una colaboración fluida entre agentes de IA y equipos humanos. Estos agentes de IA actúan como potentes multiplicadores de conocimiento y capacidades, permitiendo a los equipos generar mayor valor e impulsar el crecimiento.

Nuestra [asociación con NVIDIA](#) en la creación de más de 100 soluciones personalizadas impulsadas por agentes de IA adaptadas a diversos casos de uso de la industria, desde ciencias biológicas, telecomunicaciones o servicios financieros hasta fabricación y venta minorista, y también nuestra [asociación estratégica con Google Cloud](#) Revolucionar la experiencia del cliente en todas las industrias con IA agente es un testimonio de que el futuro de las operaciones empresariales reside en la integración perfecta de agentes de IA que trabajan junto con los humanos y bajo su control.

Más información sobre nuestras ofertas de inteligencia artificial de Agentic: <https://www.capgemini.com/solutions/agentic-AI-for-enterprise-by-capgemini/>

Este informe es parte de la serie del Instituto de Investigación Capgemini sobre IA Generativa

IA agente



La inteligencia artificial en las organizaciones: investigación anual

La generación de IA y la sostenibilidad

Inteligencia artificial general e inteligencia artificial agente en las operaciones comerciales

General AI y la ciberseguridad

La generación de IA en acción

Gen AI para marketing

La inteligencia artificial en la atención al cliente

Gen AI en I+D e ingeniería

La inteligencia artificial en la cadena de suministro*

General AI y ética/confianza*

La inteligencia artificial en la fabricación*

Gen AI para ingeniería de software

Empresas impulsadas por datos

Edición especial de nuestra revista premium Conversaciones para mañana sobre la Generación IA

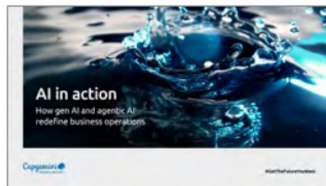


Gen AI y
consumidores

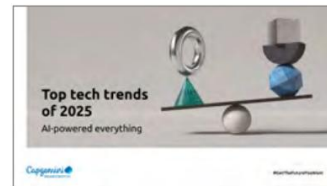
*Próximos informes

Para obtener más información, visite <https://www.capgemini.com/insights/research-institute/>

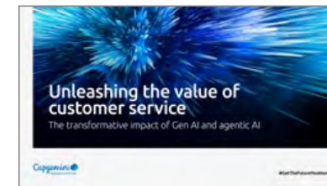
Más publicaciones del Instituto de Investigación Capgemini



La IA en acción: cómo la IA general y la agencia
La IA redefine las operaciones comerciales



Principales tendencias tecnológicas de 2025:
Todo impulsado por IA



Liberar el valor del servicio al cliente: el impacto
transformador de la IA general y la IA agencial



La inteligencia artificial en acción: moldeando el
futuro de las organizaciones



Fundamentos de datos para el gobierno:
De la ambición de la IA a la ejecución



Desarrollo de una inteligencia artificial de generación sostenible



IA e IA generativa en ciberseguridad



Empresas impulsadas por datos:
El camino hacia el dominio de los datos

Suscríbase a las últimas investigaciones del Instituto de Investigación Capgemini



Reciba copias de nuestros informes escaneando el código QR o visitando

<https://www.capgemini.com/suscripción-al-instituto-de-investigación-capgemini/>

Instituto de Investigación Capgemini

Los campos marcados con * son obligatorios

Nombre de pila *

Apellido *

Al enviar este formulario, entiendo que mis datos serán procesados por Capgemini como se indica anteriormente y descrito en los [Términos de uso](#).

Entregar





Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global en la transformación empresarial y tecnológica que ayuda a las organizaciones a acelerar su doble transición hacia un mundo digital y sostenible, generando un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340.000 personas en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, sus clientes confían en Capgemini para aprovechar al máximo la tecnología y abordar todas sus necesidades de negocio. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan sus fortalezas, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, nube y datos, junto con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. El Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros en 2024.

Consigue el futuro que deseas | www.capgemini.com