



Bienvenido a la frontera de la empresa autónoma



INFORME DE
INVESTIGACIÓN

Bienvenido a la frontera de la empresa autónoma



La IA está reescribiendo las reglas de la transformación en tiempo real. Las empresas modernas están atravesando un momento decisivo. Y nadie sabe con seguridad como continuará.

Los caminos conocidos están cubiertos de maleza. Los mapas antiguos ya no funcionan aquí.

Y la mayoría de las organizaciones se encuentran acampadas en el perímetro, esperando a que se revele el camino a seguir. No es una cuestión de visión, sino de que avanzar parece imposible entre tanta complejidad: sistemas fragmentados. Infraestructura heredada. Un cambio que resulta costoso, caótico y, ante todo, poco claro.

Sin embargo, creemos que aún en este campo de incertidumbres hay lugar para un crecimiento sin precedentes.

También descubrimos que, en algunas organizaciones, está apareciendo un nuevo tipo de líder. No esperan a encontrar el camino perfecto. Avanzan con coraje, conocimiento y herramientas inteligentes.

Esta es la frontera de la transformación empresarial. Un lugar en donde la toma de decisiones, el flujo de trabajo, la IA y la automatización se reúnen para crear algo más resiliente: la empresa autónoma. Una nueva forma de adaptarse, responder y evolucionar; y un futuro en el que las personas y la IA aprenderán y se guiarán mutuamente en el camino del trabajo manual hacia la autonomía total. Para comprender este panorama en evolución, Pega y Newton X realizaron una encuesta en la que participaron 177 líderes corporativos de distintas industrias y países de Norteamérica y Europa. Los resultados presentan un panorama dividido:

- El 72 % señala una urgencia cada vez mayor por impulsar la transformación.
- Solo el 28 % siente confianza en el camino que está recorriendo.
- Y la brecha se ensancha entre los que ya empezaron a escalar y los que aún permanecen en la base.

Este informe de investigación es una guía para quienes están listos para avanzar

Le permitirá medir el avance, descubrir obstáculos ocultos e identificar los patrones que diferencian a estos líderes. Todas estas acciones están respaldadas por datos reales de ejecutivos que están atravesando la misma frontera de transformación.

Porque en este entorno, la indecisión no te mantiene a salvo. Solo inmoviliza.



CAPÍTULO 1

El crecimiento excesivo de la urgencia

El bosque está lleno de ruido.

Todo el mundo escucha la llamada de la transformación. Pero la mayoría de las empresas siguen atrapadas en la maleza: sistemas heredados, procesos manuales que confunden y una complejidad que pesa.

Nuestra investigación lo confirma:

- El **72 %** de los líderes corporativos indica que el ritmo del cambio está acelerando
- El **70 %** admite que encuentra dificultades para mantenerse
- Solo el **28 %** siente confianza en el recorrido que está haciendo

Este nivel de sobrecarga organizacional solo seguirá aumentando. No por falta de herramientas, sino por la desconexión entre ellas. A medida que la complejidad se multiplica, la brecha se amplía entre quienes improvisan sobre la marcha y quienes orquestan con intención.

El camino fácil no va a surgir de la nada.

Muchos se frenan. No por falta de visión, sino porque avanzar significa desenredar años de complejidad heredada. Implementar agentes de IA sin resolver los sistemas de base solo empeora el panorama. Entonces esperan que se den las condiciones correctas, la inversión correcta, el camino correcto, como si el bosque fuera a abrirse solo.

Pero la verdad es que el bosque no se va a despejar solo. Tiene que hacerlo por su cuenta.

La disruptión no va a desaparecer. Está sentando sus bases y solo quienes se adapten a ella podrán avanzar.

Nuestra investigación indica que el 54 % de las empresas experimentan disruptiones operacionales significativas debido a la volatilidad global externa. El 32 % de los líderes cree que sus organizaciones no están preparadas para adaptarse a estos cambios y el 27 % tiene poca confianza en la capacidad de adaptación de su organización a las nuevas políticas gubernamentales. Y esta volatilidad ya no es la excepción, sino la regla.

Los líderes soportan presiones desde todas las direcciones:

- recortar los costos
- modernizar las operaciones
- lanzar nuevos productos
- gestionar la regulación
- hacer más y más rápido con menos.

En este contexto existe la idea de que llegará el momento perfecto para transformarse.

Pero es un mito.



Perdidos en la maleza

La mayoría de las empresas saben que deben avanzar, pero están enredados en las raíces.

- **El 67 %** señala que la incertidumbre está retrasando las iniciativas de transformación.
- **El 59 %** todavía está soportando la carga de la deuda técnica.
- **El 62 %** señala que la complejidad de la integración representa el mayor obstáculo.

Y detrás de todos esos problemas estructurales se encuentra un problema más profundo: la cultura.

- **El 45 %** de los empleados de primera línea
- **y el 41 %** de los líderes corporativos

presentan resistencia ante la autonomía. No por falta de confianza, sino porque la incertidumbre causa miedo. Y el miedo causa inercia.

¿El resultado? Un suelo forestal lleno de intentos fallidos, pilotos abandonados y programas de cambio que nunca llegaron a despegar.

Los mayores retos que enfrentan las organizaciones cuando adaptan sus capacidades autónomas.

¿Qué nivel de impacto tienen las siguientes fuentes de resistencia en el avance de su organización hacia una empresa autónoma? (muestra: 177) (impacto extremadamente alto o muy alto)



El camino hacia la salida

Mientras algunas organizaciones están dando vueltas, otras adoptaron un enfoque diferente.

No esperaron el camino perfecto.

Dejaron de limpiar la maleza y empezaron a mirar el horizonte.

En este grupo se encuentra:

- **el 48 %** que está utilizando la IA para mejorar la toma de decisiones
- **el 49 %** que está integrando la resiliencia en sus operaciones de manera directa
- Y tienen 3 veces más probabilidades de tener éxito cuando cuentan con un plan de acción respaldado por la investigación.

El momento de la decisión

Todas las empresas se encuentran en la bifurcación del camino.

Un sendero donde se repiten contantemente más demoras, incertidumbres e inercias.

Otro que avanza hacia la claridad, capacidad e impulso.

La diferencia no radica solo en las herramientas, sino en la mentalidad.

Los líderes valientes han comenzado a moverse.

¿En dónde se encuentra usted?

Una panorámica del terreno en el que se encuentran las empresas:

El cambio se acelera **El 72 %** de los líderes manifiestan que el ritmo del cambio es más rápido que nunca.

La confianza es limitada **El 28 %** tiene confianza en el recorrido de transformación que está haciendo.

La transformación está atascada **El 67 %** de las iniciativas se demora debido a la incertidumbre.

La deuda técnica persiste **El 59 %** sigue lidiando con los sistemas heredados.

La resistencia es real **El 45 %** de los empleados de primera línea y el 41 % de los líderes presentan resistencia ante la autonomía.

La complejidad es un obstáculo **El 62 %** señala que los desafíos de integración representan un gran obstáculo.



CAPÍTULO 2

La gran división

El suelo del bosque dejó de ser un terreno llano.

El terreno está cambiando. Ahora es irregular, caótico y poco claro. Pero nuestra investigación revela un dato concreto: la salida existe y el 5 % de las empresas ya están transitando ese camino.

Esas son las que se salen de la norma, las pioneras. Las que identificaron la oportunidad antes que los demás y decidieron avanzar.

El resto, el 95 %, está comenzando a encontrar su rumbo. Y aunque abrir un camino requiere más que herramientas, también abre la puerta a algo mucho mayor: una nueva forma de pensar, trabajar y avanzar.

Mas allá del bosque

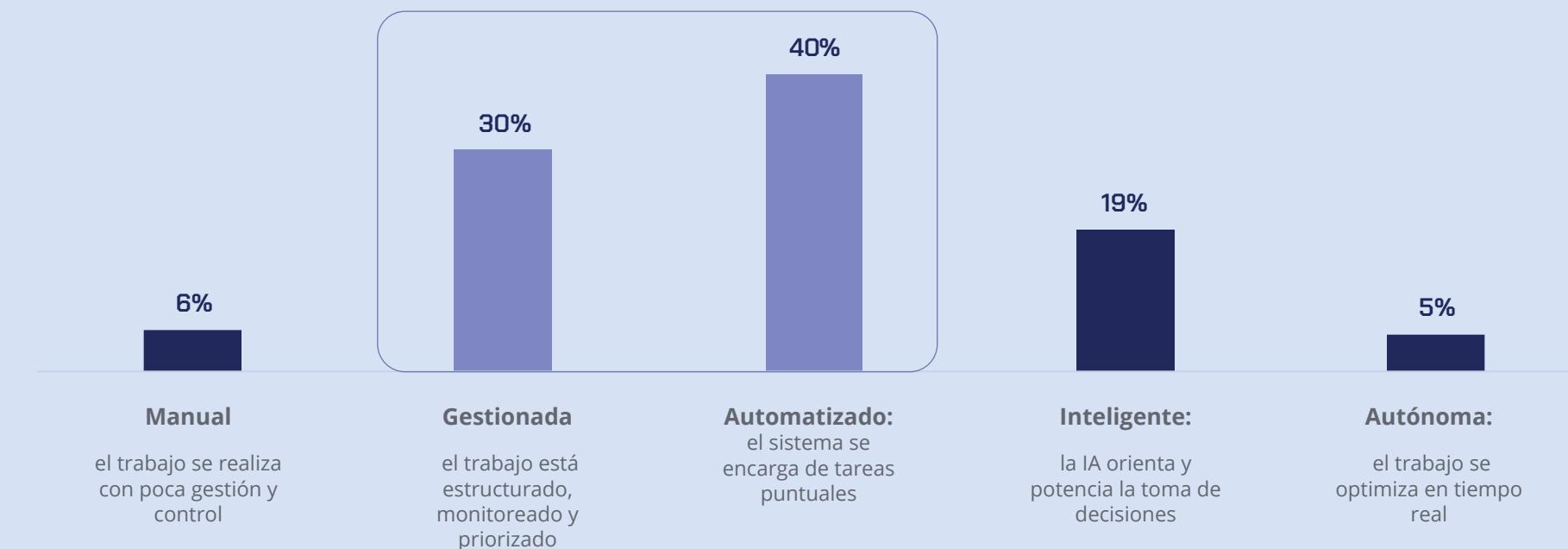
Ese pequeño grupo de valientes no se conformó con digitalizar los flujos de trabajo antiguos ni con copiar los sistemas heredados en la nube. Reescribieron las reglas.

Adoptaron la visión de la empresa autónoma: sistemas que se adaptan, aprenden y se optimizan en tiempo real. En este modelo, los agentes de IA, la toma de decisiones gobernada y los flujos de trabajo dinámicos no solo ejecutan, sino que impulsan la estrategia.

Y no llegaron ahí por casualidad. Las empresas que cuentan con estrategias respaldadas por investigación tienen 3 veces más probabilidades de describir a su organización como autónoma que aquellas que dependen del instinto o la inercia.

Los compradores tienden a ubicarse en las etapas de gestionada o autónoma de su camino hacia la autonomía.

¿En dónde ubicaría a su organización dentro del recorrido hacia la empresa autónoma? (muestra: 177)



Atrapado entre los árboles

Las empresas no están quietas; avanzan.

Pero su progreso es fragmentado, táctico y parcial.

Quedan atrapadas entre un 40 % de automatización y un 30 % de trabajo gestionado: una meseta que brinda una falsa sensación de avance, sin impulso real.

¿Por qué no pueden avanzar?

- **El 59 %** sigue lidiando con deuda técnica.
- **El 58 %** se enfrenta a preocupaciones sobre la seguridad y cumplimiento normativo.
- **El 53 %** señala que la calidad de los datos, la accesibilidad y la integración representan los mayores obstáculos.

Estas son las piedras en el camino. Y aunque a simple vista parezcan solo retos técnicos, el verdadero enredo es tanto psicológico como técnico.

No se trata únicamente de la deuda técnica o los problemas de integración, sino de la duda.

El miedo a la disruptión.

El miedo a tomar la decisión equivocada.

Pero en un entorno que avanza a esta velocidad, la pregunta clave no es

“¿Y si fallamos?”,

sino “¿Y si no lo intentamos?”

Porque el verdadero riesgo no es avanzar, sino quedarse quieto mientras otros ganan terreno.

Dónde están las organizaciones en el camino hacia la autonomía

El punto de vista de Pega: el camino probado hacia procesos y experiencias autónomos.



Las ventajas de una empresa autónoma



El claro en el bosque es real y algunas empresas ya lo alcanzaron.

Estas organizaciones consideran a la empresa autónoma no como un punto de llegada, sino como un principio de diseño. Crean ecosistemas inteligentes donde los agentes de IA, los flujos de trabajo organizados y las decisiones gobernadas trabajan en conjunto.

El camino hacia delante

Las organizaciones no están explorando la empresa autónoma solo por la promesa técnica, sino que la consideran como la clave para desbloquear el impacto estratégico real:

- **El 68 %** afirma que mejorar la eficiencia operativa es una prioridad clave.
- **El 66 %** considera la reducción de costos como un beneficio crítico.
- **El 65 %** considera que mejorar la experiencia del cliente es extremadamente importante.
- **El 62 %** señalan que la ventaja competitiva es un motor central.

En este nivel:

- los flujos de trabajo son dinámicos y se ajustan automáticamente.
- La IA no reemplaza a las personas, sino que **mejora** su toma de decisiones.
- Las decisiones son predecibles, controladas y se alinean con la estrategia de la empresa.

Los compradores reconocen el valor de los resultados que las capacidades autónomas pueden aportar a su organización.

Se considera sumamente importante la eficiencia operativa, la reducción de costos, una mejor experiencia del cliente y las ventajas competitivas.

¿Cómo de importante es cada una de los siguientes beneficios de las capacidades autónomas para su organización? (muestra: 177) (extremadamente o muy importante)



Diseñar, no descubrir

Las Empresas autónomas no aparecen por casualidad. Se construyen a propósito.

Estas organizaciones no dependen de pilotos aislados ni de herramientas dispersas. Diseñan sistemas que piensan, se adaptan y escalan.

Priorizan:

La organización antes de la fragmentación

La predictibilidad antes de la improvisación

La gobernanza antes de las conjeturas

El diseño antes del descubrimiento

Y los resultados lo corroboran:

- **El 79 %** de los líderes corporativos afirman que el flujo de trabajo es una prioridad clave, no una solución aislada.
- **El 73 %** utilizan agentes de IA no para reemplazar el aporte humano, sino para mejorar la toma de decisiones y potenciar la agilidad.

Es una filosofía estratégica (y es la misma sobre la que se construyó Pega).



Pega: su socio y su brújula

En el bosque, el hecho de contar con un camino es solo el comienzo. Las herramientas que lleva consigo son igual de importantes.

Los líderes de nuestro estudio, ese 5 % que alcanzó la madurez, tienen algo en común: cambiaron los parches y soluciones improvisadas por plataformas capaces de adaptarse, escalar y pensar.

Pega es ese tipo de plataforma. No es una solución rápida. Es la base impulsada por la IA para la transformación empresarial: diseñada para unificar la toma de decisiones, la organización y la automatización en un único sistema inteligente. Y su ventaja es triple:

- **Pega Blueprint™** repiensa el trabajo al combinar lo más avanzado de la IA generativa con años de mejores prácticas, para avanzar rápido sin comenzar de cero.
- **Pega Predictable AI™** combina el poder de los agentes de IA con la gobernanza y la confianza de los flujos de trabajo estructurados. A diferencia de los sistemas de IA que dependen de un razonamiento basado en prompts, Predictable AI de Pega aplica la IA desde la fase de diseño para construir flujos de trabajo transparentes, auditables y repetibles.
- **La orquestación de principio a fin de flujos y la gestión inteligente de casos** reemplazan la tecnología heredada por sistemas escalables y adaptativos, lo que permite a las empresas crecer sin sumar complejidad.

Las empresas que se encuentran en la cima no están utilizando más herramientas. Solamente están usando las correctas.



CAPÍTULO 4

Su hoja de ruta hacia la empresa autónoma

Ya vimos que no se consigue despejar el camino de casualidad, sino que se planifica.

Puede dirigirse hacia ella de manera deliberada con sistemas diseñados para adaptarse y estrategias fundamentadas en evidencia.

Fase 1: construir una base.

Antes de escalar, es necesario conseguir la estabilidad.

Los pioneros comienzan despejando la maleza: utilizan Pega Blueprint para replantear los sistemas heredados y los flujos de trabajo y luego avanzan rápidamente para hacer realidad esas ideas.

Acciones a realizar:

- Utilizar Blueprint para modernizar y replantear los procesos centrales.
- Alinear los equipos con los objetivos de transformación compartidos.
- Establecer una base para la IA, la organización y la automatización.
- Consolidar las fuentes de datos para promover la visibilidad y la gobernanza.
- Identificar a los primeros líderes que impulsen el cambio en negocios e IT.

Fase 2: organizar inteligentemente

Aquí es donde comienza el camino.

La transformación evoluciona de actualizaciones tácticas a una coordinación estratégica. El trabajo empieza a ser estructurado, monitoreado y priorizado a lo largo de toda la empresa.

Acciones a realizar:

- Utilizar la gestión de casos para coordinar trabajos complejos y multifuncionales.
- Implementar la automatización del flujo de trabajo inteligente en todos los departamentos.
- Implementar la visibilidad en tiempo real sobre el progreso y desempeño del trabajo.
- Comenzar a incorporar a la IA en los puntos de decisión de los flujos de trabajo.
- Dar prioridad a la organización por encima de la automatización aislada.

Conclusión clave:

Solo el 18 % de los líderes corporativos cree que su empresa cuenta con un plan de acción bien definido para convertirse en una empresa autónoma.

Conclusión clave:

Solo el 30 % de los líderes de las empresas afirman que el trabajo de su empresa se encuentra estructurado, monitoreado y priorizado, es decir, la etapa "gestionada" del recorrido hacia la empresa autónoma.

Fase 3: optimizar de manera autónoma

En esta instancia, los sistemas comienzan a mejorar por sí solos.

Los líderes dejan de reaccionar para comenzar a anticipar.

Incorporan la inteligencia que aprende, adapta y desbloquea la capacidad humana.

- Implementar agentes de IA para ejecutar los flujos de trabajo y las tareas específicas.
- Supervisar y perfeccionar en tiempo real utilizando bucles de retroalimentación.
- Capacitar a los sistemas para adaptarse al contexto, más allá de las reglas.
- Evolucionar de dashboards estáticos a información predictiva.
- Construir marcos de gobernanza para que la IA sea transparente y cumpla con la normativa.

Conclusión clave:

Solo el 53 % de los líderes corporativos confían en que su organización puede implementar los agentes de IA en el camino hacia la empresa autónoma.

Fase 4: escalar continuamente

Esta es la tierra prometida: la empresa autónoma.

Aquí, el trabajo se optimiza en tiempo real. Los sistemas se organizan por sí solos. Se libera el potencial humano para crear, planificar e innovar. Y la transformación comienza a ser continua.

Acciones a realizar:

- Desarrollar sistemas capaces de auto-repararse y auto-optimizarse.
- Institucionalizar ciclos continuos de aprendizaje y mejora.
- Ampliar la organización a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente y del empleado.
- Utilizar la IA para personalizar las experiencias a escala.
- Reinvertir la capacidad liberada en innovación y crecimiento.

Conclusión clave:

Solo el 5 % de las empresas informan que creen haber llegado a ser una empresa autónoma. Para el 95 % restante, eso no representa un obstáculo, sino un campo de oportunidades.

Superar la resistencia: el factor humano

Ni siquiera los mejores sistemas, por sí solos, harán avanzar a una organización.

La resistencia es real: el 45 % de los empleados de primera línea

y **el 41 %** de los líderes corporativos se siguen resistiendo ante el cambio a la autonomía.

Pero la resistencia no es permanente; es solo el punto de partida. Y si hay algo en que los humanos destacan es por su capacidad de adaptación.

Acciones a realizar:

- Generar confianza y desmitificar la IA mediante la transparencia de los datos.
- Presentar la autonomía como una herramienta de ampliación, no como un reemplazo.
- Obtener victorias iniciales que generen impulso y confianza.
- Invertir en capacitación y gestión del cambio.
- Reconocer a los líderes de la transformación en toda la organización.



Consejo:

Los pioneros se encuentran en todas partes y son una pieza clave para despejar el camino. Solo necesitan espacio para desarrollarse.

Su camino, impulsado por Pega

No tiene que recorrer este camino solo. Incluso los pioneros más entusiastas necesitan un acompañante.

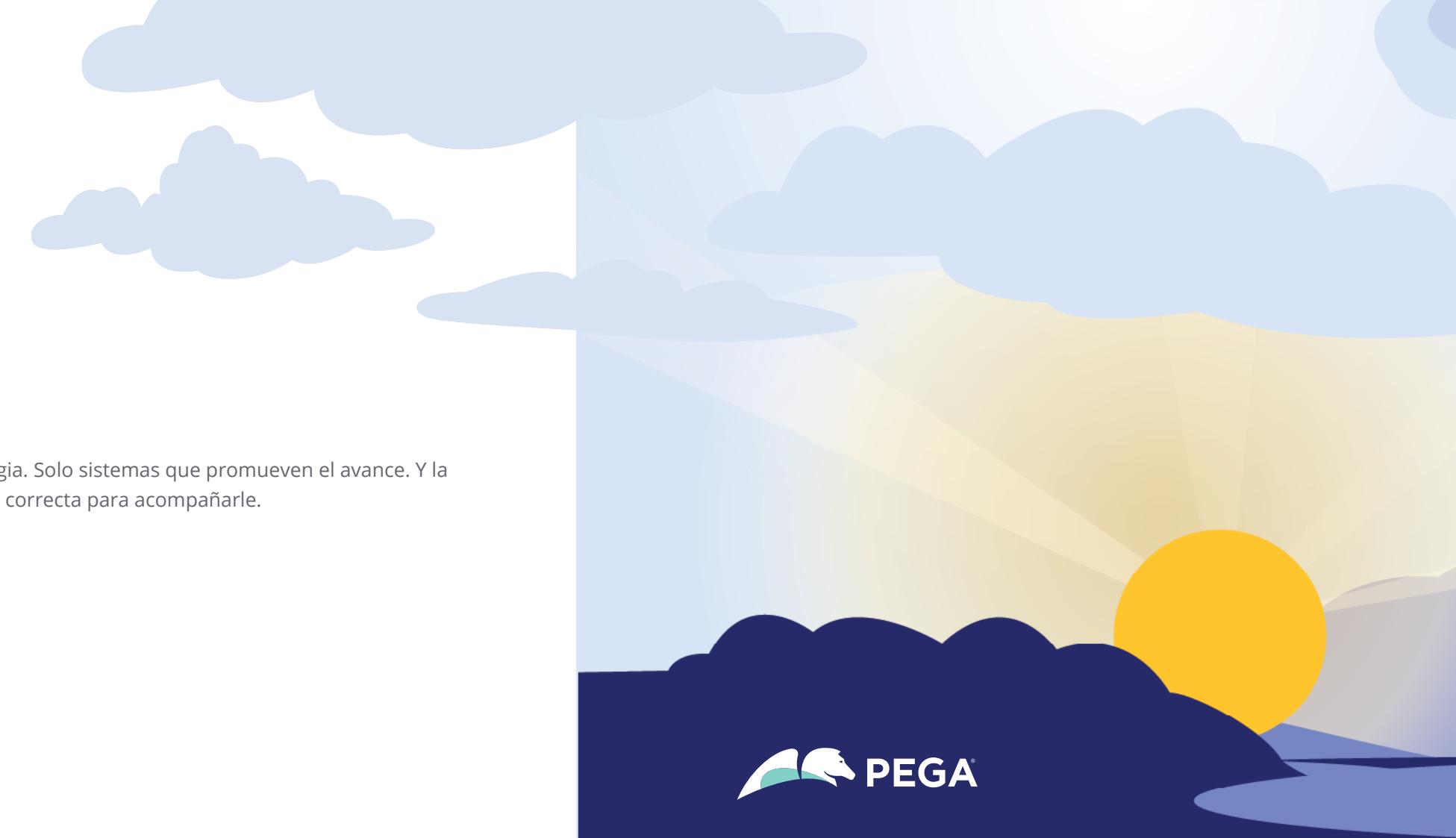
Pega cuenta con más de 40 años de experiencia en transformación empresarial y una plataforma de IA diseñada específicamente para la empresa autónoma.

Con la IA en el centro, puede avanzar más rápido, escalar mejor y liderar con confianza. Pega le permite sustituir la complejidad del legado por inteligencia organizada, para que pueda dejar de reaccionar y comenzar a diseñar el futuro.

Así lo hacemos:

- **Pega Blueprint™** reinventa el diseño de aplicaciones al combinar la IA generativa con décadas de las mejores prácticas de la industria, para que pueda crear una aplicación en minutos y ponerla en producción en días.
- **Predictable AI™** se convierte en una brújula inteligente que le permite utilizar la IA agéntica para diseñar y ejecutar flujos de trabajo que sean transparentes, gobernables y listos para el futuro.
- **La organización de flujos de trabajo de principio a fin y la gestión inteligente de casos** reemplazan la tecnología heredada con sistemas escalables y adaptativos, que le permite crecer a nivel global sin fragmentación local.

Con la IA agéntica y la inteligencia organizada, ayudamos a las empresas a dejar de reaccionar y empezar a liderar.



Acerca de Pegasystems

Pega proporciona la plataforma líder impulsada por IA para la transformación empresarial. Las organizaciones más influyentes del mundo confían en nuestra tecnología para reimaginar cómo se hace el trabajo automatizando los flujos de trabajo, personalizando la experiencia del cliente y modernizando los sistemas heredados. Desde 1983, nuestra arquitectura escalable y flexible ha impulsado la innovación continua, ayudando a los clientes a acelerar su camino hacia la empresa autónoma.

pega.com