



El próximo gran salto que los líderes aún no han dado

El camino hacia el futuro de la IA agéntica y el liderazgo empresarial

INFORMES DE
INVESTIGACIÓN





La vista desde el límite

Estamos en territorio desconocido. El ritmo de la innovación que estamos presenciando no tiene parangón en la historia. A diferencia de la carrera hacia la nube o la transición a las operaciones digitalizadas, la Inteligencia Artificial (IA) avanza a una velocidad vertiginosa. Ya no es algo que esté bien tener, es un imperativo empresarial que está transformando los mercados en tiempo real. Y ahora nos encontramos al borde del precipicio de la que posiblemente sea la transformación más significativa hasta la fecha: el auge de la IA agéntica.

La investigación cuenta una historia apasionante. Los líderes empresariales ven claramente la promesa, y una abrumadora mayoría espera que la IA agéntica tenga un impacto positivo en **su tecnología (94%), sus clientes (93%), y toda su organización (92%)**. Sin embargo, a pesar de todo este entusiasmo, están dudando, no por falta de imaginación, sino por la incertidumbre natural que conlleva aventurarse en un territorio inexplorado.

Además de esa complejidad, la gran mayoría de los líderes (**84%**) están sintiendo una presión cada vez mayor de una serie de fuentes internas y externas para implementar la IA en la empresa. **El 35%** de los líderes empresariales están experimentando una presión alta o extremadamente alta por parte de los altos directivos, la junta directiva de la empresa y los competidores para realizar este movimiento crítico hacia adelante.

Seamos claros: no es el único que siente esta presión. Las mejores y más brillantes mentes de las empresas más grandes del mundo se enfrentan al mismo dilema. Reconocen la necesidad de adaptarse y adoptar la IA agéntica, pero descifrar el código de implementación sigue siendo complicado. No se trata de una cuestión de competencia, sino de la realidad de la evolución de la tecnología, que está reescribiendo sus propias reglas a diario. Si bien todos reconocen que el destino es revolucionario, nadie tiene una hoja de ruta completa para llegar allí todavía.

La importancia y la urgencia de la IA agéntica para el éxito empresarial es clara. Sin embargo, los líderes empresariales en la vanguardia de esta nueva tecnología tienen muchas preguntas:

- *¿Qué es la IA agéntica? ¿Cómo se compara con todas las demás formas de IA que existen? ¿Cuál es el verdadero valor de la IA agéntica para mi organización? ¿Cómo implementamos la IA agéntica con confianza? ¿Por dónde empiezo?*

DESMITIFICANDO LA IA AGÉNTICA

Pega se propuso escuchar qué opinan los responsables de la toma de decisiones en las empresas sobre la IA agéntica, qué significa para sus organizaciones y qué les impide dar el paso decisivo hacia su implementación. No solo queríamos teorías, queríamos la verdad sin filtrar de las personas que realmente tomaban las decisiones. Así que nos asociamos con **NewtonX** para entrar en las mentes de más de 180 líderes empresariales en los ámbitos de la interacción con el cliente, el servicio al cliente, las operaciones y la TI. ¿Qué hemos descubierto? Los líderes se debaten entre las posibilidades ilimitadas y la cautela y la indecisión al embarcarse en sus procesos de transformación hacia la IA:

En las salas de juntas hay un gran revuelo.

A sus compañeros no solo les interesa la IA con capacidad agéntica, *les entusiasma*. Esta no es otra tendencia tecnológica a monitorizar; es un cambio fundamental en la forma en que se realiza el trabajo. En las sesiones de estrategia de todas las industrias, los líderes se inclinan hacia adelante, con los ojos muy abiertos, mientras visualizan lo que de repente es posible.

Ellos ven la oportunidad.

Los datos lo dicen todo: los líderes anticipan impactos extraordinariamente positivos para la tecnología de su organización (**94%**), sus clientes (**93%**) y toda la organización (**92%**). No se trata de pequeñas mejoras incrementales; los líderes están reconociendo el potencial de un cambio revolucionario que podría redefinir las ventajas competitivas en todas las industrias.

La presión va en aumento.

El tiempo pasa y los líderes lo están sintiendo con intensidad. La presión proviene de todas las direcciones: los ejecutivos de alto nivel exigen innovación, los miembros de la junta directiva quieren planes estratégicos de adopción y los competidores ya están haciendo movimientos decididos. Para un **35%** de los líderes empresariales, esta presión ha alcanzado niveles altos o extremadamente altos. Quedarse quieto ya no es una opción.

Pero están dudando.

A pesar de la clara oportunidad y la creciente presión, los líderes empresariales se encuentran en el umbral de la innovación. No porque carezcan de la visión o el deseo de hacerlo, sino porque el camino a seguir está envuelto en incertidumbre.

Todavía están sopesando el riesgo frente a la recompensa.

Muchos ven la IA agéntica a través de una lente estrecha, centrándose únicamente en las ganancias de productividad en lugar de en el potencial transformador. Es como tener una nave espacial, pero usarla únicamente para viajes locales. El verdadero poder de la IA agéntica no radica simplemente en hacer las cosas más rápido, sino en reimaginar lo que es posible. Sin embargo, las preocupaciones sobre la seguridad de los datos, las alucinaciones de la IA y la falta de confianza hacen que los líderes duden, como es lógico. No se trata solo de desafíos técnicos, sino de cuestiones fundamentales que deben abordarse para que las empresas avancen con decisión.

La respuesta está en sus flujos de trabajo.

En el mundo ideal de Pega, cada flujo de trabajo, cada aplicación, cada experiencia es agéntica.

Al integrar los agentes de IA en sus flujos de trabajo establecidos, se crea un puente entre sus operaciones actuales y el futuro autónomo de su empresa, convirtiendo el potencial abstracto en acciones concretas. No se trata solo de implementación; Es una transformación con propósito, dirección y control.

Los líderes más exitosos serán aquellos que reconozcan que el recorrido hacia la empresa autónoma no se trata de reemplazar la inteligencia humana, sino de orquestarla con inteligencia artificial a través de una base fiable de flujos de trabajo. Con esta comprensión, ese próximo paso incierto se convierte en un paso adelante seguro.



Abriendo nuevos caminos: el auge de la IA agéntica

La IA agéntica es la próxima frontera de la automatización de la IA, donde los agentes de IA son entidades de software autónomas o semiautónomas que utilizan técnicas de IA para percibir, tomar decisiones y realizar acciones para lograr objetivos con una mínima intervención humana.

Todos hemos visto cómo la IA ya ha reformulado las operaciones empresariales en todas las industrias. Aunque la IA se presenta en muchas «variantes» diferentes, el auge actual de la IA agencial marca un cambio transformador, pasando de la IA como herramienta pasiva a la IA como colaboradora activa con capacidad de acción real. Estos agentes aprenden, se adaptan, evolucionan y realizan acciones de forma autónoma en nombre de las personas, mientras que, idealmente, se mantienen estrechamente alineados con los objetivos de la empresa, las reglas de negocio y los marcos de gobernanza.

Las diferentes "variantes" de la IA

TIPO DE IA	QUÉ HACE	NIVEL DE INDEPENDENCIA
IA generativa	Crea contenido o analiza datos en respuesta a una solicitud o prompt	Requiere prompts humanos, no actúa de forma autónoma
IA estadística	Permite que los sistemas aprendan de los datos y hagan predicciones o tomen decisiones	No puede adaptarse ni tomar decisiones en tiempo real, requiere acción humana
IA agéntica	Actúa de forma autónoma, toma decisiones y actúa.	Puede tomar medidas independientemente de los prompt (instrucciones) humanas.

La confianza de los líderes empresariales para explicar las diferencias entre la IA genérica y la IA agéntica

50 %
muy seguro o extremadamente seguro

19 %
moderadamente confiado

15 %
confiado



LO QUE DIFERENCIA A LA IA AGÉNTICA

A diferencia de las herramientas de IA pasiva que requieren comandos, la IA agéntica camina a su lado, tomando decisiones en tiempo real, adaptándose a las necesidades comerciales cambiantes y colaborando con sus equipos, todo mientras trabaja dentro de las barreras de seguridad de sus marcos de gobernanza.

Cuando se implementan y gestionan adecuadamente, los agentes de IA no solo ejecutan tareas, sino que transforman la forma en que se realiza el trabajo:



- Vigilan sus sistemas y redirigen de forma proactiva el tráfico en cuanto detectan problemas, antes de que se produzcan daños.
- Se convierten en defensores de los clientes, completando de forma autónoma solicitudes como transferencias de fondos entre cuentas, convirtiendo los tiempos de espera en «ya está hecho». Actúan como visionarios del flujo de trabajo, detectando ineficiencias que otros han aceptado como «cosas que son así» y transformándolas en procesos optimizados que impulsan su negocio hacia adelante.
- Sirven como catalizadores de la innovación, analizando los requisitos y diseñando nuevos procesos a velocidades que siguen el ritmo de sus objetivos más ambiciosos.
- Transforman los recorridos de los clientes de rutas predecibles a expediciones personalizadas, automatizando los puntos de contacto para una experiencia centrada en el ser humano.

A medida que da este nuevo paso audaz en su viaje hacia la IA agéntica, la pregunta ya no es solo qué pueden hacer estos agentes de IA, sino cómo transformarán de manera fundamental el panorama de su empresa.

Mientras que otras organizaciones pueden implementar capacidades de IA que simplemente responden a comandos, las organizaciones líderes adoptarán la IA que realmente pueda actuar, de manera autónoma, inteligente y alineada con su visión estratégica.

Las capacidades únicas que diferencian a la IA agéntica, desde la supervisión proactiva hasta los recorridos personalizados de los clientes, no son solo características de una lista. Son las piedras angulares de la promesa transformadora que estamos a punto de explorar. Y aunque esta promesa es sin duda muy poderosa, para aprovechar todo su potencial es necesario superar algunos retos fascinantes que se presentarán en el camino hacia la empresa autónoma.

LA PROMESA DE LA IA AGÉNTICA ES REAL Y DIFÍCIL DE ALCANZAR

La oportunidad de la IA agéntica es más grande de lo que muchos se atreven a imaginar Su organización se encuentra en una encrucijada fundamental. Los agentes de IA no solo se están acercando al mundo empresarial, sino que están a punto de transformarlo por completo. El impacto que tendrán en las organizaciones empresariales en los próximos 2 o 3 años será incontestable. Una gran mayoría de los responsables de la toma de decisiones (**82%**) creen que la IA agéntica tendrá al menos un impacto moderado en su organización, y más de la mitad (**55%**) creen que tendrá un impacto alto o extremadamente alto.

Sin embargo, mientras que los líderes empresariales perciben que se avecina un cambio sísmico, menos de la mitad (**45%**) creen que tienen una comprensión clara de los beneficios de la IA agéntica para su organización. Muchos ven el destino en el horizonte, pero no están muy seguros del camino que conduce allí.

Cuando los líderes empresariales analizan su organización, la eficiencia operativa y el aumento de la productividad se erigen como los dos retos principales que esperan que la IA agéntica les ayude a alcanzar. La evidencia es contundente: los líderes empresariales consideran que las principales ventajas clave de los agentes de IA son la eliminación de las ineficiencias en los flujos de trabajo para brindar mejores experiencias a los empleados (**73%**), Automatización de tareas y procesos dentro de los recorridos de los clientes (**69%**), y resolver de forma autónoma los problemas de los clientes con experiencias de autoservicio que conectan las consultas con el flujo de trabajo de back-office adecuado (**66%**).

Pero aquí es donde muchos pasan por alto el contexto general. La verdadera promesa de la IA agéntica va mucho más allá del terreno conocido de las métricas de eficiencia y productividad. Su poder transformador radica en la capacidad de la tecnología para crear flujos de trabajo, operaciones y experiencias de cliente continuamente autooptimizados que anticipan las necesidades antes de que surjan, convirtiéndose en combustible para cohetes que impulsa su ventaja competitiva hasta poner su empresa en órbita.

Los agentes de IA, cuando se unifican con los flujos de trabajo, pueden cambiar la forma en que fluye y se realiza el trabajo para mejorar las experiencias de los empleados y clientes a escala empresarial. Así lo hacemos:

- Cuando se implementan para analizar la documentación y las mejores prácticas de la industria, los agentes de IA no solo siguen rutas establecidas. Pueden forjar otros completamente nuevos, transformando fundamentalmente los flujos de trabajo y generando de forma autónoma procesos mejorados.
- A medida que examinan los documentos y requisitos de sus procesos existentes, pueden diseñar flujos de trabajo rápidamente con una velocidad y precisión que convierte meses de tiempo de desarrollo en días.
- Su capacidad única para reconocer patrones en actividades ad hoc aparentemente caóticas les permite transformar soluciones únicas en flujos de trabajo repetibles que se pueden validar y reutilizar en toda su organización.
- Quizás lo más poderoso es que su profundo conocimiento de la intención individual del cliente permite conversaciones hipersonalizadas en todos los canales (digitales, de autoservicio o asistidos por humanos), creando conexiones que resultan extraordinariamente intuitivas y receptivas.

A medida que las organizaciones pasan de reconocer la promesa transformadora de la IA agéntica a enfrentarse a las realidades de la implementación, se enfrentan a una coyuntura crítica en la que la visión y la ejecución se encuentran. La misma tecnología revolucionaria que ofrece oportunidades sin precedentes también exige una preparación sin precedentes.

Nivel de claridad de los líderes empresariales sobre los beneficios de la IA agéntica

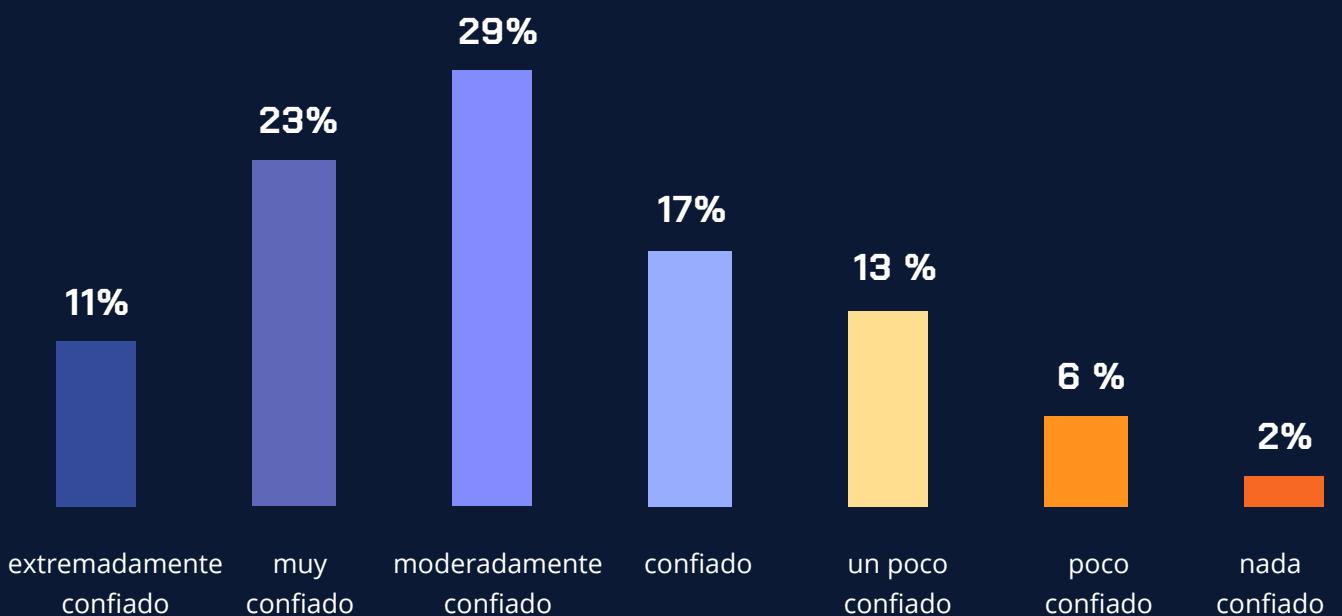


¿Qué es lo que frena a las organizaciones?

Los riesgos se perciben tan reales como las recompensas

Los líderes empresariales reconocen que están al límite de lo posible con la IA agéntica, y la mayoría generalmente confía en la capacidad de su organización para implementarla en los próximos 2 a 3 años (80%), pero solo un tercio tiene mucha o extremadamente confianza (34%). Al igual que los exploradores que observan un territorio inexplorado, estos líderes tienen preocupaciones naturales sobre la capacidad de su organización para crear modelos de IA agéntica internamente, administrar agentes de IA de diferentes proveedores, armonizar la actividad de los agentes de IA en todo el ecosistema empresarial y garantizar la transparencia sobre cómo operan los agentes de IA.

Confianza en la capacidad de la organización para implementar IA agéntica



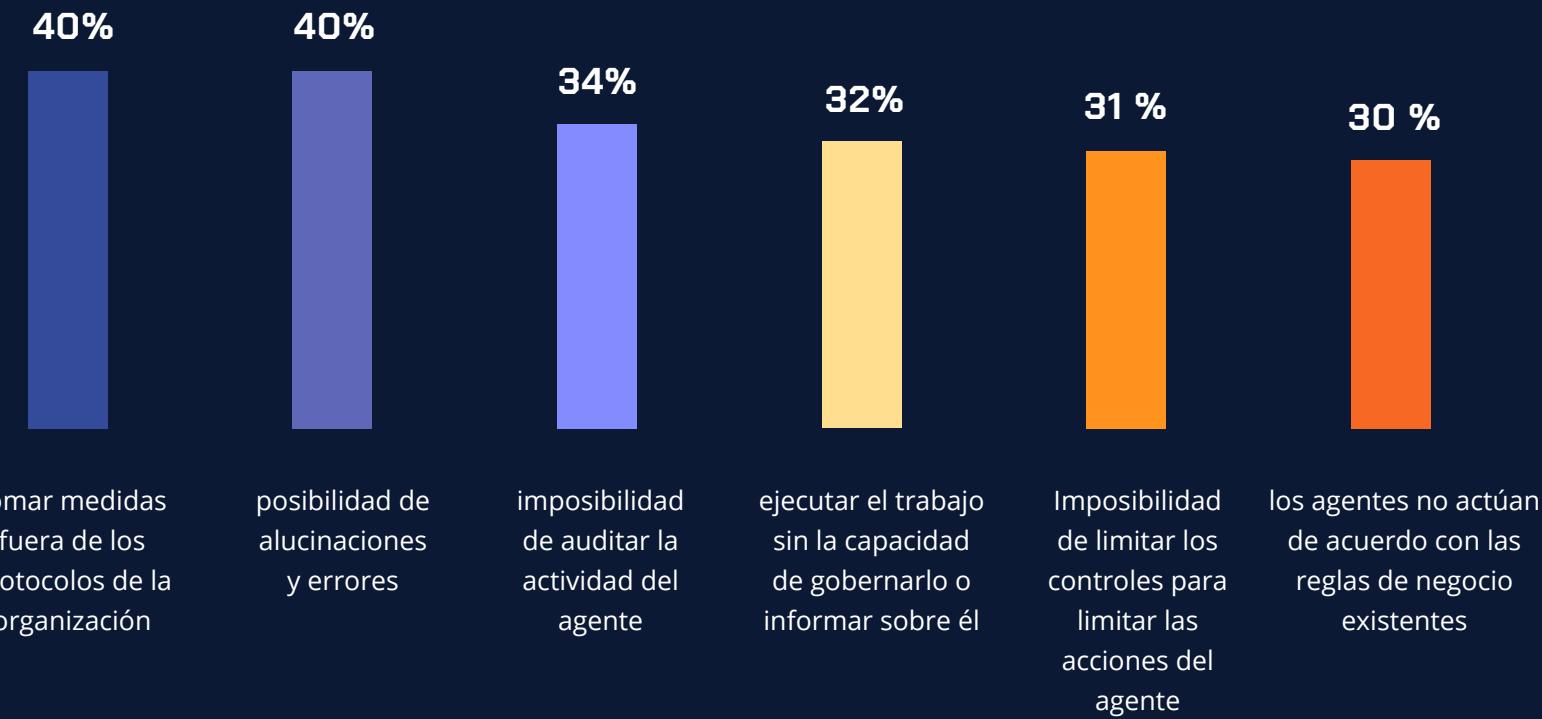
Esta perspectiva no es sorprendente. Las preocupaciones sobre la seguridad y los datos encabezan la lista de barreras para implementar eficazmente soluciones agénticas (70%), mientras que la mitad de los líderes empresariales consideran que la falta de habilidades internas, marcos de gobernanza y recursos financieros son barreras importantes para la acción.

Barreras para la implementación de la IA agéntica



Al examinar a los propios agentes de IA, los líderes empresariales expresan su preocupación por los posibles errores, especialmente el riesgo de que los agentes se rebelen y cometan errores potencialmente costosos. Esta tensión entre el riesgo y la recompensa refuerza una verdad fundamental: la IA ya está remodelando los panoramas competitivos y, si se implementa correctamente, la IA agéntica acelerará drásticamente el ritmo de la innovación.

Los líderes empresariales están muy o extremadamente preocupados por los agentes de IA



Los ganadores aprovecharán la IA agéntica como multiplicador de fuerzas, lo que les permitirá alcanzar nuevos niveles de automatización, productividad y experiencia sin comprometer los estándares empresariales. Estas organizaciones visionarias abordarán la implementación con la orquestación a la vanguardia, entrelazando la IA y el flujo de trabajo, los agentes y la infraestructura, todo organizado en torno a los resultados del trabajo en lugar de la novedad tecnológica. Sus cimientos se basan en flujos de trabajo probados con fiabilidad, gobernanza y mejora personal continua, lo que libera a las organizaciones de las limitaciones de los sistemas heredados y garantiza la preparación para el futuro. Con este enfoque, los agentes desarrollan trabajo real y consiguen resultados tangibles, al tiempo que eliminan el riesgo.

¿Los que dudan? Se quedarán atrás, frenados por la prudencia y la indecisión. Algunos pueden desplegar nuevos y sofisticados conversadores de IA que, en última instancia, carecen de cualquier capacidad práctica. Otros desplegarán agentes de IA que estén desconectados de los sistemas, las personas y los procesos necesarios para lograr un impacto significativo, lo que garantizará el cumplimiento pero sacrificará la verdadera transformación en el proceso. Deben cumplir con los objetivos y resultados deseados, al tiempo que cumplen con la normativa. Estas organizaciones corren el riesgo de pasar años atrapadas en un bucle permanente de ponerse al día.

Entonces, ¿cuál es el camino a seguir?

El camino a seguir

Dé pasos decisivos con la orquestación en el centro

El futuro de la IA agéntica no solo es emocionante, sino que es un salto transformador hacia adelante como no hemos visto antes. Con el enfoque adecuado, la IA agéntica revolucionará la automatización empresarial, la productividad y la experiencia del usuario. Pero hay una verdad fundamental que separa a los líderes de los seguidores: desplegar agentes desconectados de los flujos de trabajo y sin orquestación es una visión incompleta. Esto no es solo teórico: el **61%** de los líderes empresariales reconocen que "los agentes de IA por sí solos no son la respuesta" y que la gobernanza y la infraestructura son esenciales.

En última instancia, percibir el verdadero valor de la IA agéntica requerirá algo más que la implementación de agentes de IA individuales. Necesita gobernanza e infraestructura, especialmente a nivel empresarial, ya que si se les deja a su suerte, los agentes pueden convertirse rápidamente en otro silo heredado que es imposible de gobernar. Y la investigación lo confirma: el **82%** de los responsables de la toma de decisiones están de acuerdo en que las demandas de los clientes, la organización y la regulación requerirán que la IA opere en entornos confiables, repetibles, explicables y auditables.

Al igual que las personas, los agentes prosperan con una estructura adecuada. Necesitan orientación, marcos de referencia y coordinación. Necesitan flujos de trabajo como base, guías que guíen que orienten sus acciones y la orquestación que maximiza su impacto. Este enfoque centrado en el flujo de trabajo garantiza que los agentes de IA ofrezcan el máximo valor en todo el ecosistema de su empresa. Sin embargo, solo un **34%** de los líderes empresariales confían plenamente en su capacidad para implementar estratégicamente estas soluciones en los próximos 2 o 3 años. La brecha entre la visión y la ejecución es donde se encuentra la oportunidad.

El camino a seguir es claro: cuando sus flujos de trabajo impulsan a sus agentes, su trabajo fluye de verdad. Cuando los agentes y los flujos de trabajo se unen, sus operaciones pasan de ser manuales a ser impresionantes, lo que permite alcanzar niveles de automatización sin precedentes con la gobernanza y la previsibilidad que exige su empresa. Se acabaron los cuellos de botella en los procesos y las preocupaciones por el cumplimiento normativo: solo una ejecución fluida que se adapta al tamaño de su organización.

Esta es su hoja de ruta práctica para aprovechar la IA agéntica en toda la empresa:

Convierta sus flujos de trabajo de confianza en agentes.

En lugar de crear variaciones interminables de procesos, consolide a sus agentes en flujos de trabajo probados que brinden resultados confiables. Con los flujos de trabajo como base, creará experiencias intrínsecamente reguladas, seguras y transparentes, eliminando las conjeturas y cualquier posible problema de cumplimiento. Esto aborda las principales preocupaciones de los líderes empresariales: el **70%** cita las preocupaciones de seguridad y datos como el principal obstáculo para la implementación, y el **40%** se preocupan específicamente por los agentes que actúan fuera de los límites del protocolo de la organización.

Organice cada agente para obtener resultados de principio a fin.

Conecte el trabajo con los agentes correctos y luego conecte esos agentes con las personas y los sistemas correctos. Esto crea un flujo continuo que impulsa resultados transformadores: confiables, repetibles y medibles en toda su organización.

Impulse la productividad preparada para agentes a escala empresarial.

Combine al agente adecuado con el trabajo adecuado para mejorar cada experiencia y ver cómo se dispara la productividad. Obtenga respuestas más rápidas, orientación personalizada y asistencia automatizada para desafíos complejos. Transforme la forma en que trabajan los equipos dotándolos con agentes diseñados específicamente para sus necesidades específicas.

Conecte a los agentes con los datos para obtener información procesable.

Elimine la sobrecarga de información poniendo a los agentes a trabajar para extraer significado de sus operaciones y datos de servicio. Deje que se encarguen de la búsqueda, la síntesis y la búsqueda de patrones para que su personal pueda centrarse en aplicar los conocimientos que impulsarán su negocio. La investigación muestra que el **73%** de las empresas valoran la capacidad de los agentes para identificar y eliminar ineficiencias en los flujos de trabajo internos, creando mejores experiencias para los empleados.





El siguiente paso valiente

La carrera hacia lo autónomo. El futuro ya está en marcha

El amanecer de la IA agéntica no está en un futuro lejano, se está desarrollando ahora mismo, a la velocidad de la luz. Las empresas con visión de futuro no solo están contemplando este viaje, sino que ya lo están recorriendo. Como el **82%** de los responsables de la toma de decisiones ya reconocen que esta tecnología cambiará fundamentalmente la forma en que operan las empresas en los próximos 2-3 años. La cuestión no es si se producirá la transformación, sino quién la liderará.

El camino a seguir exige algo más que pasos incrementales. Requiere pasos atrevidos respaldados por la claridad estratégica. Con solo un **34%** de las organizaciones que se sienten plenamente seguras de su capacidad para implementarlo estratégicamente, hay una ventaja inconfundible que espera a aquellos que se mueven con decisión con la base correcta.

Este es tu punto de inflexión. Mientras que otros dudan en la encrucijada, paralizados por preocupaciones de seguridad o cuestiones de gobernanza, usted puede construir un ecosistema de agentes orquestado y gobernado que no solo funcione, sino que fluya. Un ecosistema en el que el trabajo se transforma de procedimientos estáticos en experiencias dinámicas y autooptimizadas que se anticipan a las necesidades antes de que surjan.

Con los flujos de trabajo agénticos, dé el paso decisivo hacia la transformación de su empresa. Descubra cómo Pega incorpora la IA agéntica en cada flujo de trabajo, creando un camino hacia la empresa autónoma que puede transformar su organización. Visite la [nueva página sobre punto de vista de flujos de trabajo de agentes de Pega para obtener más información](#).

Descubra por qué Pega es la única plataforma empresarial diseñada específicamente para el futuro autónomo, donde el trabajo simplemente fluye y la gobernanza no es una ocurrencia tardía, sino que está integrada en el tejido mismo de sus operaciones.

No te limites a imaginar las posibilidades. Experimenta. Pruebe [Pega Agent Experience™](#) para sus flujos de trabajo y vea de primera mano cómo [Pega GenAI Blueprint™](#) convierte los procesos de confianza en agentes inteligentes que ofrecen resultados integrales.

El futuro del trabajo es agéntico. Tu momento de transformarte es ahora.

ACERCA DE LA INVESTIGACIÓN:

Pega, en colaboración con [NewtonX](#), involucró a 180 responsables de la toma de decisiones en las funciones de engagement con el cliente, servicio al cliente, operaciones y tecnología y TI de las principales organizaciones empresariales del mundo en América del Norte, Reino Unido y Europa. El estudio se realizó en febrero de 2025.

ACERCA DE PEGASYSTEMS

Pega es la empresa líder en transformación empresarial que ayuda a las organizaciones a construir para el cambio, Build for Change®, con la toma de decisiones de IA empresarial y la automatización del flujo de trabajo. Muchas de las empresas más influyentes del mundo confían en nuestra plataforma para resolver sus retos más urgentes, desde la personalización del engagement hasta la automatización del servicio o la optimización de las operaciones. Desde 1983, hemos desarrollado nuestra arquitectura escalable y flexible para ayudar a las empresas a satisfacer las demandas de los clientes de hoy mientras se transforman continuamente para el mañana.

