



La verdad sobre el éxito de la IA agéntica

Qué se necesita para llevar la IA de la fase experimental a la obtención de resultados empresariales reales.



La adopción de la IA agéntica se está acelerando. Pero no la generación de valor constante.

Un nuevo estudio de Pega, realizado en colaboración con Savanta, ha encuestado a más de 500 responsables empresariales y de TI de todo el mundo que ya han implantado la IA agéntica.

Revela un patrón claro: el éxito no está determinado únicamente por la tecnología, sino por cómo las organizaciones rediseñan su trabajo en torno a ella.

Hemos llegado a un punto de inflexión. La tasa de adopción es alta. La madurez no lo es.

Muchas organizaciones informan de implementaciones satisfactorias. Sin embargo, los resultados siguen siendo desiguales: fragmentados entre sistemas, equipos y casos de uso. No se trata de una falta de capacidad. Es una cuestión de ejecución.

Las organizaciones líderes conciben la IA agéntica como una transformación del negocio, no como un conjunto de herramientas.

La investigación demuestra que quienes logran resultados significativos siguen un camino fundamentalmente diferente:

- Replantan los procesos existentes, en lugar de superponer la IA a las formas de trabajo tradicionales
- Alinean las áreas de negocio y TI en torno a resultados compartidos, no a casos de uso aislados
- Diseñan para lograr consistencia, previsibilidad y reducir la complejidad desde el principio

Este cambio es lo que convierte la adopción en impacto.

La IA agéntica solo aporta valor cuando cambia la forma en que funciona el negocio .

Las organizaciones que consideran la IA como un proceso incremental obtienen resultados incrementales. Quienes lo utilizan para replantearse la forma en que se realiza el trabajo —en todos los flujos de trabajo, decisiones y sistemas— obtienen resultados medibles y escalables.

Los líderes en la era de la inteligencia artificial no serán aquellos que implementen más IA. Serán ellos quienes lo pongan en práctica, con claridad, control y coherencia.

La IA no está fracasando. Se está aplicando en el lugar equivocado.

La IA agéntica avanza a pasos agigantados. Pero para la mayoría de las empresas, el progreso se detiene en el mismo punto: la fase piloto. Esto no es un problema tecnológico. Es un problema de diseño del sistema.

La mayor parte de la IA se está implementando para solucionar problemas, no para gestionar el negocio.

Las investigaciones independientes sobre los resultados de la IA con agentes muestran un patrón claro: el éxito no depende de la capacidad del modelo, sino de cómo se diseña, se gestiona y se ejecuta el trabajo.

Las organizaciones que están obteniendo resultados reales no están experimentando más. Están diseñando de forma diferente.

- Definen cómo debe funcionar el trabajo
- Se alinean en torno a los resultados desde el principio
- Utilizan la IA dentro de sistemas diseñados para la consistencia, no para la improvisación.

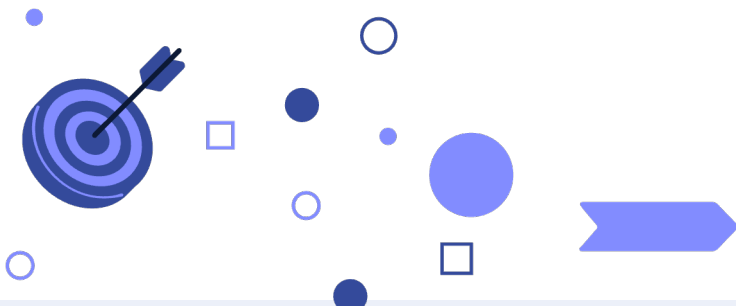
Ese es el cambio que está en marcha:

- De la experimentación a la ejecución
- De la actividad a los resultados
- De la inteligencia aislada al trabajo coordinado

En todos los sectores, la IA se está aplicando de forma limitada y táctica: para resumir documentos, responder preguntas y automatizar tareas aisladas.

Estas mejoras son reales. Pero también son **episódicas**.

Mejoran los momentos, no los resultados. Y no se pueden integrar en los sistemas que gestionan el negocio.



Los resultados predecibles definen el valor. No la velocidad.

El mercado ya está convergiendo en una nueva definición de éxito.

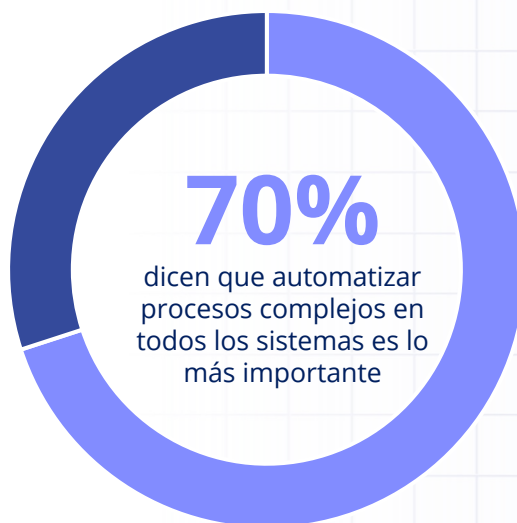
El 58% de las organizaciones afirma que el principal beneficio de la IA agéntica es ofrecer **resultados predecibles** que reducen la complejidad y mejoran la experiencia del cliente.

Al mismo tiempo, el 70% identifica **la automatización de principio a fin de procesos complejos en todos los sistemas** como el resultado más importante.

Esta es una señal clara:

- La velocidad importa, pero solo si ofrece resultados consistentes
- La inteligencia importa, pero solo si genera resultados medibles

Lo que importa es la previsibilidad.



Medir la actividad no crea valor. Los resultados sí.

El éxito se mide por los resultados, no por la actividad

Las organizaciones que tienen éxito no solo implementan IA. Definen el éxito desde el principio.

La adopción generalizada de interfaces de chat con IA está acelerando este cambio. El acceso empresarial a herramientas como Copilot, Gemini y Claude se ha generalizado, lo que hace que la IA sea más accesible que nunca.

Pero el acceso no equivale a impacto. Si bien la IA basada en chat impulsa la productividad a nivel de tareas, no ofrece inherentemente resultados de negocio medibles. Eso requiere definir el éxito desde el principio y diseñar cómo opera la IA en los flujos de trabajo, los sistemas y las decisiones.

La diferencia es simple: las iniciativas fallidas miden la actividad. Las iniciativas exitosas miden el impacto.

Qué significa: La IA no crea valor cuando se ejecuta. Genera valor cuando ofrece resultados comprobados.

- El 65% cuenta con **métricas de éxito formales vinculadas a los resultados del negocio.**
- El 95% tiene una **estrategia clara a nivel empresarial.**

La IA crea valor cuando ofrece resultados comprobados



65%

tienen métricas de éxito formales vinculadas a los resultados del negocio



95%

tienen una clara estrategia a nivel empresarial

La orquestación genera resultados. Los agentes aislados, no.

Si los resultados definen el éxito, la ejecución determina si se llega a él. El éxito de la IA depende de su ejecución en todos los sistemas, no de herramientas aisladas.

Los datos muestran lo que las organizaciones intentan lograr:

- **El 71% prioriza la automatización de procesos complejos y multisistema.**

Las organizaciones no están tratando de optimizar tareas individuales. Están intentando ejecutar procesos de principio a fin que abarquen sistemas, decisiones y flujos de trabajo.

Pero la mayoría de las implementaciones no comienzan ahí. Comienzan con agentes individuales:

- El 86% confía en agentes con funciones de asistente personal.
- El 74% utiliza interfaces de agente personalizadas.

Son útiles, pero incompletas. El valor empresarial no se ve afectado a nivel de tarea. Se interrumpe en los puntos de transición entre sistemas, decisiones y flujos de trabajo.

Cuando los agentes operan de forma aislada:

- Los procesos se fragmentan
- Las decisiones pierden contexto
- La ejecución se vuelve inconsistente

La IA aislada no es escalable. Una ejecución coordinada sí lo es.

Los agentes desempeñan un papel, pero solo dentro de un sistema de trabajo definido. No cuando se les deja que decidan en tiempo de ejecución.

Sin una estructura definida, escalar la IA crea un nuevo problema: el valor aumenta más rápido, pero también lo hace la complejidad.

- Los sistemas se vuelven más difíciles de gestionar.
- El riesgo se vuelve más difícil de contener.
- Los costos se vuelven más difíciles de predecir.

La diferencia no radica en la capacidad de la IA. Sino en la orquestación a nivel de sistema.

¿Qué tienen en común las organizaciones exitosas?

96 %

replantearon sus procesos para maximizar los resultados de la IA

53%

redefine de forma radical cómo opera su negocio

La organización, la preparación y la alineación siguen siendo superpoderes

La preparación y la alineación de la organización son decisivas.

Aunque se tenga la ambición adecuada, la ejecución sigue dependiendo de la propia organización. En las implementaciones exitosas:

- El 80% cita **la alineación entre el negocio y las TI** como fundamental.
- El 61% comparte **la responsabilidad de los resultados y la medición**.
- El 96% ha **replanteado los procesos tradicionales** para aprovechar el valor de la IA.

Al mismo tiempo, el fracaso suele estar impulsado por:

- Falta de comprensión (77%)
- Recursos insuficientes (75%)

Qué significa esto

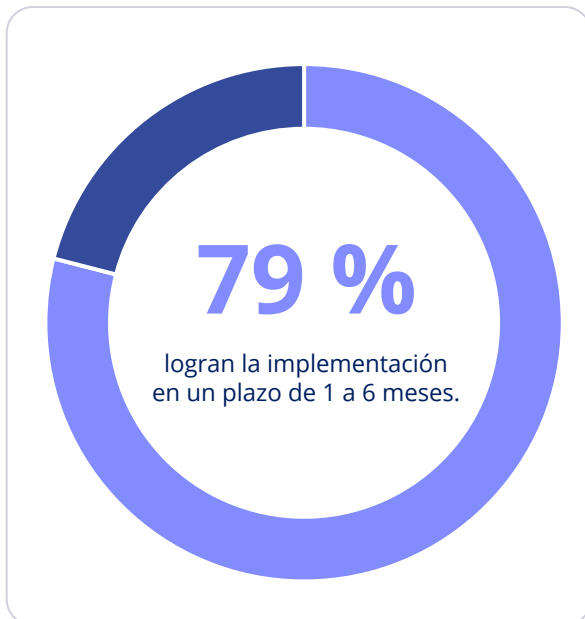
La IA tiene éxito cuando las organizaciones alinean los equipos, los procesos y los modelos de responsabilidad en torno a cómo se diseña y se mide el trabajo.

Las organizaciones exitosas comprenden que el flujo de trabajo y los procesos son tan importantes como la tecnología que implementan.



El éxito real lo define la escala. No los pilotos.

Incluso cuando se observan avances importantes en las primeras etapas, muchas iniciativas se estancan antes de lograr un impacto real. El éxito no se trata de victorias aisladas.



Qué significa esto

El éxito radica en diseñar soluciones a gran escala desde el principio, no en prolongar los proyectos piloto indefinidamente.

El patrón se mantiene constante en todas las dimensiones:

La IA agéntica tiene éxito cuando se diseña para su ejecución, no cuando se integra en sistemas ya existentes.

Por qué la mayoría de las iniciativas de IA se estancan

¿Por qué, entonces, tantas iniciativas no logran alcanzar ese objetivo?

Muchas organizaciones siguen el mismo camino: empezar con las herramientas. Agregar agentes. Aumentar la automatización.

Al principio funciona. Entonces falla. Eso se debe a que la IA no falla en el extremo, sino en el sistema.

La mayoría de las empresas no fueron diseñadas para que la IA gestionara sus operaciones. Así que, cuando se introduce la IA :

- Las decisiones se vuelven inconsistentes.
- Los flujos de trabajo se desconectan
- La gobernanza se debilita

Esta es la dinámica principal:

una mayor capacidad genera mayor complejidad, a menos que el sistema esté diseñado para soportarla.

La mayoría de las organizaciones siguen aplicando la IA de forma aislada y táctica, mejorando solo momentos puntuales, no resultados. Esto impide que los sistemas se escalen en toda la empresa.

En algunos casos, estos usos tácticos aislados pueden resultar valiosos. Pero solo son episódicos. Optimizan partes del proceso, no el sistema en sí.

Por eso tantas iniciativas tienen dificultades para escalar. Un agente pequeño que ahorra tiempo es útil, pero no genera un impacto significativo en la empresa.

Esto da lugar a un patrón de fallos predecible: la IA parece eficaz en las fases piloto, pero falla cuando se amplía a gran escala, se somete a un escrutinio riguroso y se enfrenta a la presión operativa real. No es porque la tecnología no funcione, sino **porque los sistemas que la rodean no se diseñaron para dar soporte a dicha tecnología.**

¿Qué diferencia a los proyectos piloto que avanzan de los que se estancan?

La diferencia no radica en el esfuerzo. La cuestión es si el sistema se ha diseñado desde el principio.

En todas las organizaciones:

95%

cuenta con una estrategia de IA a nivel empresarial

61%

define métricas de éxito vinculadas a los resultados del negocio

En las implementaciones exitosas:

96%

se replantea cómo funciona el trabajo antes de implementar la IA.

Qué hacen de forma diferente las empresas exitosas

Las organizaciones que logran el éxito no consideran la IA como un conjunto de herramientas.
Lo plantean como un rediseño de la forma en que opera el negocio .

Primero diseñan. Después, despliegan.

No parten de modelos ni de herramientas. Comienzan con:

- Cómo debería funcionar el trabajo
- Qué resultados importan
- Cómo deberían comportarse las decisiones

Primero diseñan el sistema y luego le aplican la IA .

De las conclusiones al modelo operativo

Los resultados de la investigación apuntan a un cambio claro:

Lo que los líderes priorizan	Lo que requiere
Previsibilidad	Ejecución estructurada
Resultados	Gobernanza basada en resultados
Valor de principio a fin	Orquestación de procesos
Preparación	Arquitectura basada en la realidad
Alineación	Diseño compartido del trabajo
Transformación empresarial	Reinvención del proceso

El cambio: autonomía gobernada

El futuro no es una IA sin restricciones

Es autonomía con estructura:

- Agentes que trabajan dentro de procesos definidos
- Decisiones gobernadas por reglas y contexto.
- Resultados visibles, explicables y repetibles.

La autonomía sin estructura no es más que improvisación a gran escala.

La autonomía gobernada permite a las organizaciones:

- Moverse más rápido sin perder el control.
- Cambiar de escala sin aumentar el riesgo
- Generar confianza a través de resultados consistentes.

Qué significa esto para los directivos de las empresas

El mercado ya ha cambiado. El éxito de la IA ya no se define por:

- Rendimiento del modelo
- Velocidad de despliegue
- Número de casos de uso

Se define por algo más simple, y más difícil de lograr correctamente:

¿Puede su negocio funcionar con ello?

Las organizaciones que tienen éxito están construyendo sistemas que:

- Ofrecen resultados predecibles
- Coordinan el trabajo entre sistemas
- Escalan sin romperse
- Mejoran con el tiempo

No solo están utilizando IA. Están operando a través de ella.

En resumen

Los datos dejan una cosa clara: el éxito de la IA no depende de la capacidad, la experimentación o la velocidad. Se trata de la ejecución.

Las organizaciones que triunfen serán aquellas que dejen de utilizar la IA como herramientas y empiecen a diseñar cómo integrarla en el funcionamiento de su negocio .

Porque la escala no solo requiere una mejor IA. Requiere resultados predecibles, logrados con control, coherencia y disciplina.

Una pregunta final

¿Está implementando la IA? ¿O está diseñando cómo funciona su empresa con ella?

DESCUBRA LO QUE SE NECESITA PARA TENER ÉXITO

Descubra cómo las organizaciones líderes están diseñando soluciones para lograr resultados predecibles, autonomía controlada y ejecución a escala empresarial.

Visite pega.com/es

Acerca de Pega

Pega ofrece la plataforma para reinventar, gestionar y evolucionar los procesos y decisiones en los que una empresa no puede permitirse cometer errores. Combinamos la inteligencia artificial con una arquitectura probada para garantizar que las operaciones críticas estén bien gestionadas, escalen de forma eficiente y se adapten de manera continua.

Desde 1983, las organizaciones más importantes del mundo han confiado en Pega para convertir sus ambiciones de transformación en resultados duraderos. Más información en pega.com/es **PEGA.COM/ES**