Contacto de Prensa:
Luis Antón / Ángeles García Molero
Tel: +34 91 657 70 00
Víctor Castell / Patricia del Águila / Leila Escrihuela
Telf: 626 23 63 41/ 679 897 619 / 653 320 983
Email: victor@marco.agency /
patricia.delaguila@marco.agency / leila@marco.agency

Las entidades financieras aceleran la transición hacia la IA multiagente en busca de rentabilidad neta

- El 59% está realizando pruebas piloto o implementando sistemas de IA multiagente, aunque solo el 10 % ha logrado una orquestación a nivel corporativo.
- El 90% de las empresas utiliza o prevé implantar enrutamiento inteligente de modelos (*intelligent model routing*) para optimizar el rendimiento y gestionar los costes de *tokens*.
- El 52% de los bancos y aseguradoras recurre a los hiperescaladores como su socio en la nube preferido para gobernar las implementaciones multiagente.

Madrid, 5 de noviembre de 2026 – Las instituciones financieras están dejando atrás los experimentos aislados de IA agéntica para dar el salto a la IA multiagente en los flujos de trabajo clave de banca y seguros. El informe *World Cloud Report for Financial Services 2027* del Capgemini Research Institute revela que, mientras que el 59% de las compañías está llevando a cabo pilotos o desplegando IA multiagente en producción, solo una de cada diez ha alcanzado la orquestación integral necesaria para operar de forma autónoma en toda la empresa. Para escalar con éxito, bancos y aseguradoras reconocen que modernizar su arquitectura tecnológica subyacente es un requisito indispensable para tener éxito en la era de la IA agéntica: ocho de cada diez directivos señalan la reducción de la deuda técnica como un objetivo prioritario.

Bancos y aseguradoras buscan priorizar los resultados de negocio sobre las eficiencias de la IA agéntica

A medida que las entidades financieras pasan de agentes de IA individuales a sistemas multiagente, la presión por demostrar valor se intensifica. Para 2028, se proyecta que el número de directivos que priorizan los resultados como criterio principal de financiación de IA aumentará un 141 %, mientras que aquellos centrados en la eficiencia caerán un 42 % durante el mismo periodo, según la encuesta global a 1100 directivos de la alta dirección (*C-suite*) de empresas de servicios financieros.

Este cambio de enfoque surge mientras las firmas financieras buscan equilibrar las capacidades de la IA agéntica con el coste de su implementación. Según la investigación, aproximadamente la mitad de las empresas de servicios financieros no puede demostrar de manera constante el retorno de la inversión de sus iniciativas de IA agéntica y carece de marcos claros para evaluar si dichas iniciativas generan el valor suficiente como para justificar una inversión continuada. Para afrontar estos retos, las instituciones financieras están aplicando controles estrictos de costes y rendimiento para continuar con su impulso innovador. La mayoría de las organizaciones están implementando o esperan adoptar en un plazo de un año el enrutamiento inteligente de modelos que dirija las tareas a los modelos más precisos y rentables.

La nube es una capa de ejecución clave para los sistemas multiagente

Según el informe, las instituciones financieras reconocen cada vez más la nube como la capa de ejecución común que regula cómo los agentes acceden a los datos, toman decisiones y actúan. La demanda se consolida en torno a los principales proveedores, con más de la mitad de los bancos y aseguradoras señalando a los hiperescaladores como su socio preferido para gobernar los despliegues multiagente, impulsados por los requisitos de certificaciones regulatorias y de residencia de datos, marcos de seguridad e identidad, y auditabilidad a escala.

Esta necesidad de entornos en la nube capaces de respaldar operaciones autónomas y cumplir simultáneamente con los requisitos normativos aumenta a medida que los agentes de IA asumen mayores responsabilidades en la toma de decisiones. Tres cuartas partes de los encuestados esperan que se conviertan en una pieza clave de la interacción con los clientes en un plazo de tres años, particularmente en la gestión de cuentas, concesión y suscripción de préstamos, y recomendaciones de productos.

«En apenas 12 meses, las instituciones financieras han pasado de experimentar con agentes de IA aislados que realizaban tareas puntuales a desplegar sistemas multiagente que coordinan acciones a través de líneas de negocio enteras. Sin embargo, la adopción por sí sola no genera valor», afirmó **Ravi Khokhar, Director Global de Cloud para Servicios Financieros en Capgemini**. «Escalar con éxito estos sistemas requiere una infraestructura que impulse la orquestación de extremo a extremo, una gobernanza y seguridad efectivas desde el diseño (*security by design*) y una vinculación clara

con el impacto en la cuenta de resultados. La nube es ahora la base operativa que hace todo esto posible. Los pocos que van a la cabeza no tratan a la nube como una simple *commodity*, sino como el pilar fundamental de su estrategia de IA agéntica», concluye.

El aprovisionamiento híbrido se convertirá en el enfoque dominante

Para materializar esta visión, las empresas convergen hacia un modelo de aprovisionamiento híbrido para las capacidades de IA agéntica que equilibra el desarrollo interno de capacidades para diferenciarse, la compra de soluciones agénticas empaquetadas para acelerar el despliegue a escala y la colaboración con socios para ganar profundidad en el ecosistema. Se espera que este se convierta en el enfoque predominante para más de dos tercios de las instituciones financieras en los próximos tres años.

Pocas empresas de servicios financieros está poniendo en marcha la IA agéntica para impactar directamente en la rentabilidad neta

El informe identifica un pequeño grupo de instituciones financieras, que representa apenas el 5% de los encuestados, que ya ha institucionalizado las capacidades necesarias para operar la IA agéntica a escala corporativa. Su ventaja sobre el resto del sector se refleja de forma constante en tres prioridades: orquestar agentes en las funciones de negocio y tecnología, establecer una base de nube de confianza para la ejecución autónoma y garantizar que las inversiones en IA ofrezcan resultados de negocio medibles.

Lea el informe completo: *World Cloud Report for Financial Services 2027 – The agentic era is cloud's moment of truth*

Metodología

El informe *World Cloud Report for Financial Services 2027* se basa en dos fuentes primarias de investigación. La encuesta *2026 Global Financial Services Executive Survey*, realizada entre junio y julio de 2026, consultó a 1100 líderes del sector financiero en 14 mercados. Los encuestados representaron a siete sectores de servicios financieros de forma equilibrada: banca minorista, gestión patrimonial, pagos, banca corporativa y de inversión, seguros de no vida (P&C), seguros de vida y seguros de salud. Las entrevistas ejecutivas globales (*Global Executive Interviews*), realizadas entre junio y septiembre de 2026, contaron con altos directivos de instituciones financieras e hiperescaladores en esos mismos mercados.

Acerca de Capgemini

Capgemini es el socio de transformación empresarial para las organizaciones en la era de la IA. Ayudamos a las empresas a imaginar y construir un futuro inteligente y sostenible, combinando la IA, la tecnología y el ingenio humano para transformar la manera en que operan, innovan y crecen. Con capacidades integrales únicas que abarcan estrategia, tecnología, ingeniería y operaciones inteligentes, reunimos una profunda experiencia sectorial y capacidades líderes en IA, nube y datos para convertir la ambición en resultados de negocio tangibles y a escala. Respaldada por un sólido ecosistema de socios y casi 60 años de experiencia, Capgemini es una organización global, diversa y responsable de más de 410 000 empleados en más de 50 países. El Grupo reportó unos ingresos en 2025 de 22 500 millones de euros.

Make it real | www.capgemini.com

Acerca del Capgemini Research Institute

El Capgemini Research Institute es el grupo de expertos (*think tank*) interno de Capgemini especializado en el ámbito digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo recurre a la red mundial de expertos de Capgemini y colabora estrechamente con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en la India, Singapur, el Reino Unido y los Estados Unidos. Ha sido clasificado en el primer puesto mundial por la calidad de sus investigaciones por analistas independientes durante seis ocasiones consecutivas, un hito sin precedentes en el sector.

Visítenos en https://www.capgemini.com/researchinstitute/