

La integración de la IA agéntica se acelerará este año entre los primeros adoptantes de la IA generativa

- *Dos de cada cinco organizaciones esperan lograr un retorno positivo de sus inversiones en IA en un plazo de 1 a 3 años*
- *Al integrar un conjunto específico de capacidades de IA en los procesos comerciales centrales como adquisiciones, servicio al cliente, optimización de la cadena de suministro y operaciones financieras, las organizaciones ya están logrando significativas eficiencias de costos.*

Ciudad de México, 25 de julio de 2025- Un informe del Instituto de Investigación de [Capgemini](#), "[IA en acción: Cómo la IA generativa y la IA agéntica redefinen las operaciones comerciales](#)", revela que la Inteligencia Artificial (IA) está generando retornos de inversión (ROI, por sus siglas en inglés) positivos, con un promedio de casi 1.7 veces el retorno. El informe destaca que esto ha sentado las bases para una implementación generalizada de la IA agéntica. Entre las organizaciones que adoptaron tempranamente la IA generativa, alrededor del 30% ya han integrado agentes de la IA en sus operaciones comerciales. Se espera que los proyectos de IA agéntica aumenten un 48% para finales de 2025. La investigación también señala que una de cada cinco organizaciones ya utiliza agentes de IA o sistemas multiagente, y que la IA generativa y la IA agéntica ya están generando ahorros de costos y eficiencias operativas significativas en las funciones comerciales.

Con las empresas planificando inversiones en infraestructura de IA, algunas organizaciones habían expresado preocupaciones sobre el logro de ROI de sus implementaciones a gran escala de IA e IA generativa. Sin embargo, el informe señala que estas preocupaciones iniciales se están disipando rápidamente, ya que las empresas están viendo ahora retornos sustanciales, con las encuestadas logrando un ROI de 1.7 veces de sus inversiones en IA generativa e IA. Como resultado, las empresas están aumentando sus inversiones en IA generativa, con un 62% de las encuestadas aumentando su inversión en IA generativa este año en comparación con el año pasado.

"La IA generativa y la IA agéntica pueden verdaderamente transformar los servicios comerciales, permitiendo el cambio de modelos tradicionales centrados en los costos hacia un negocio habilitado por la IA, impulsado por el valor y la información. Aquellos que adopten un enfoque integrado con datos e IA en el centro estarán preparados para lograr una empresa verdaderamente conectada y sin fricciones", afirma Oliver Pfeil, CEO de Servicios Empresariales en Capgemini y Miembro del Comité Ejecutivo del Grupo. *"Si bien la investigación sugiere una mayor adopción de agentes de IA, las organizaciones aún enfrentan numerosas barreras para la implementación a escala. Adoptar un enfoque pragmático, fomentar la confianza en la IA y crear una base de datos sólida contribuirán en gran medida a transformar los servicios empresariales en una potencia estratégica para impulsar cualquier empresa".*

La adopción de la IA generativa ha sentado las bases para la implementación de la IA agéntica

Se espera que la IA generativa impulse mejoras en métricas clave como la precisión de la información, la productividad, el tiempo de comercialización y la experiencia del cliente y del colaborador durante los próximos tres años. Como resultado, más empresas están viendo el valor de la IA generativa, con un 36% de las organizaciones ya implementándola, frente al 20% del año pasado. Entre las que han adoptado la IA generativa



a escala limitada o total, alrededor del 30% han integrado agentes de IA en sus operaciones. Se espera que el número total de proyectos de agentes de IA en una organización promedio crezca un 48% en 2025.

Según el informe, los agentes de IA ya están brindando beneficios significativos en todas las funciones comerciales, con agentes y sistemas multiagente que reducen errores, mejoran los niveles de satisfacción del cliente, aumentan la eficiencia operativa y reducen los costos operativos. Las cinco principales industrias que adoptan agentes de IA son alta tecnología, manufactura industrial, productos de consumo, energía y servicios públicos, así como productos farmacéuticos y atención médica.

Un liderazgo sólido y la transformación de la fuerza laboral son clave para un retorno más rápido

Para lograr un fuerte ROI en las inversiones en IA generativa, las organizaciones deben centrarse en desarrollar un liderazgo sólido, establecer una buena gobernanza y prepararse para el uso de la IA. De acuerdo con el informe, las organizaciones que establecen esta base logran un ROI un 45% más rápido. Sin embargo, la mayoría de las empresas actualmente carecen de este liderazgo sólido, dado que solo uno de cada tres líderes reconoce ser un firme defensor de la IA generativa.

Además, según el informe, las organizaciones también deben transformar su fuerza laboral para obtener valor empresarial. En los últimos dos años, las empresas que han introducido la automatización y los casos de uso basados en IA han podido automatizar el 30% de las tareas operativas y esperan hacerlo aún más en los próximos dos años. A medida que las responsabilidades evolucionen, la mejora de las habilidades, la capacitación, la formación y las transiciones de roles laborales serán muy importantes, y casi dos tercios de los empleados esperan ver sus descripciones de puestos modificadas para 2028. Según el informe, se espera que la interacción de los colaboradores con los agentes de IA aumente para 2028, por lo que se necesitará capacitación y mejora de las habilidades para preparar a las fuerzas laborales para una colaboración efectiva entre las personas y la IA.

Metodología del informe

El Instituto de Investigación Capgemini realizó una encuesta a 1,607 ejecutivos de organizaciones con al menos mil millones de dólares en ingresos globales en el último año fiscal, que son responsables y rinden cuentas de una o más iniciativas de IA e IA generativa en las operaciones empresariales. Los ejecutivos pertenecían a las áreas de cadena de suministro y adquisiciones, finanzas y contabilidad, operaciones de personal, operaciones de clientes, liderazgo y estrategia de IA, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de IA, ética de la IA, regulaciones y funciones de cumplimiento. Los ejecutivos procedían de 15 países de múltiples regiones y abarcaban 13 industrias. El Instituto también entrevistó a 15 altos ejecutivos que lideran operaciones comerciales e implementación de IA en sus respectivas organizaciones de diversos sectores y países.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de 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, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2024, el Grupo reportó ingresos globales de 22,100 millones de euros.



Get The Future You Want | www.capgemini.com/mx-es

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de reflexión interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación especializados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, analistas independientes le han otorgado el primer puesto mundial por la calidad de sus investigaciones.

Visítanos en: <https://www.capgemini.com/instituto-de-investigacion/>