Contacto de prensa:
Diego Arano
Tel. +52 5635567447
E-mail: diego.arano@bursonglobal.com

Las instituciones financieras aceleran la transición hacia la IA multiagente en busca de generar valor en sus resultados financieros

- ***El 59% está realizando pruebas piloto o implementando sistemas de IA multiagente; sin embargo, solo el 10% ha logrado una orquestación a escala empresarial.***
- ***El 90% de las organizaciones utiliza o planea implementar enrutamiento inteligente de modelos para optimizar el rendimiento y gestionar los costos de tokens.***
- ***El 52% de los bancos y las aseguradoras está recurriendo a proveedores de servicios de nube a gran escala (hyperscalers) como sus socios preferidos para gestionar y supervisar las implementaciones de IA multiagente.***

París, 5 de noviembre de 2026 – Las instituciones financieras están dejando atrás los experimentos aislados con inteligencia artificial agéntica para avanzar hacia la implementación de IA multiagente en procesos clave de banca y seguros. El Informe mundial sobre la nube en los servicios financieros 2027, del Instituto de Investigación de Capgemini, revela que, aunque el 59% de las organizaciones están realizando pruebas piloto o implementando IA multiagente en entornos de producción, solo una de cada diez ha alcanzado el nivel de orquestación necesario para operar estos sistemas de manera autónoma en toda la organización. Para escalar esta tecnología con éxito, los bancos y las aseguradoras reconocen que modernizar su infraestructura tecnológica es un requisito indispensable para prosperar en la era de la IA agéntica. En este sentido, ocho de cada diez directivos consideran la reducción de la deuda tecnológica una de sus principales prioridades.

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

A medida que las organizaciones financieras dejan atrás el uso de agentes individuales de IA para avanzar hacia sistemas multiagente, aumenta la presión por demostrar el valor de estas tecnologías. De acuerdo con una encuesta global realizada a 1,100 altos directivos de instituciones de servicios financieros, se proyecta que, para 2028, el número de ejecutivos que priorizan los resultados de negocio como principal criterio para financiar proyectos de IA aumentará un 141%, mientras que aquellos que se enfocan en la eficiencia disminuirán un 42% durante el mismo periodo.

Este cambio de enfoque ocurre mientras las instituciones financieras buscan equilibrar las capacidades de la IA agéntica con los costos de su implementación. Según el estudio, aproximadamente la mitad de las empresas de servicios financieros no puede demostrar de manera consistente el retorno de inversión de sus iniciativas de IA agéntica y carece de marcos claros para evaluar si estas generan suficiente valor para justificar la continuidad de las inversiones.

Para hacer frente a estos desafíos, las instituciones financieras están implementando controles rigurosos de costos y rendimiento que les permitan mantener el ritmo de innovación. La mayoría de las organizaciones ya está implementando o espera adoptar, durante el próximo año, mecanismos de enrutamiento inteligente de modelos (intelligent model routing), que dirigen las tareas hacia los modelos más rentables y precisos.

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

De acuerdo con el informe, las instituciones financieras reconocen cada vez más a la nube como la infraestructura común que permite gestionar la manera en que los agentes acceden a los datos, toman decisiones y ejecutan acciones. La demanda se concentra en los principales proveedores del sector, ya que más de la mitad de los bancos y las aseguradoras identifican a los proveedores de servicios de nube a gran escala (hyperscalers) como sus socios preferidos para gestionar las implementaciones de IA multiagente. Esta preferencia responde a la necesidad de contar con certificaciones regulatorias y de residencia de datos, marcos de seguridad e identidad, así como capacidades de auditoría a gran escala.

La necesidad de contar con entornos de nube que permitan operaciones autónomas y, al mismo tiempo, cumplan con los requisitos regulatorios aumenta a medida que los agentes de IA asumen mayores responsabilidades en la toma de decisiones. Tres cuartas partes de los encuestados esperan que estos agentes se conviertan en un componente clave de la interacción con los clientes durante los próximos tres años, particularmente en la gestión de cuentas, la creación y evaluación de créditos, y las recomendaciones de productos.

"En apenas 12 meses, las instituciones financieras han pasado de experimentar con agentes individuales de IA que realizaban tareas aisladas a implementar sistemas multiagente capaces de coordinar acciones en líneas de negocio completas. Sin embargo, la adopción por sí sola no genera valor", señaló Ravi Khokhar, director global de Cloud para Servicios Financieros de Capgemini.

"Escalar estos sistemas con éxito requiere una infraestructura que permita la orquestación de principio a fin, una gobernanza eficaz, seguridad desde el diseño y una conexión clara con el impacto en los resultados financieros. La nube es ahora la base operativa que hace posible todo esto. Las organizaciones que están tomando la delantera no consideran la nube como un servicio genérico, sino como el pilar fundamental de su estrategia de IA agéntica", concluyó.

El modelo de abastecimiento híbrido se perfila como el enfoque dominante

Para materializar esta visión, las instituciones financieras se están inclinando hacia un modelo híbrido de adquisición de capacidades de IA agéntica, que combina el desarrollo de soluciones propias para generar diferenciación, la compra de soluciones empaquetadas de IA agéntica para acelerar su implementación a gran escala y la colaboración con socios estratégicos para ampliar las capacidades de su ecosistema.

Se espera que este enfoque se convierta en el modelo predominante para más de dos tercios de las instituciones financieras durante los próximos tres años.

Pocas instituciones financieras están llevando la IA agéntica a la operación para generar resultados financieros

El informe identifica a un grupo reducido de instituciones financieras que representa apenas el 5% de las organizaciones encuestadas y que ya ha institucionalizado las capacidades necesarias para operar la IA agéntica a escala empresarial.

Su ventaja frente al resto de la industria se refleja de manera consistente en tres prioridades: coordinar agentes de IA entre las distintas áreas de negocio y tecnología, establecer una infraestructura de nube confiable que permita la ejecución autónoma y garantizar que las inversiones en inteligencia artificial generen resultados de negocio medibles.

Lee el reporte completo en: Informe mundial sobre la nube en los servicios financieros 2027

Metodología

El Informe mundial sobre la nube en los servicios financieros 2027 se basa en dos fuentes principales de investigación. La encuesta global a ejecutivos de servicios financieros 2026, realizada entre junio y julio de 2026, consultó a 1,100 líderes del sector financiero en 14 mercados. Los participantes representaron siete sectores de servicios financieros, con una distribución equilibrada: banca minorista, gestión patrimonial, pagos, banca corporativa y de inversión, seguros de daños y accidentes (P&C), seguros de vida y seguros de salud.

Por su parte, las entrevistas globales a ejecutivos, realizadas entre junio y septiembre de 2026, incluyeron a altos directivos de instituciones financieras y proveedores de servicios de nube a gran escala (hyperscalers) de los mismos mercados.

Acerca de Capgemini

Capgemini es el socio de transformación de negocios para las empresas en la era de la IA. Ayudamos a las organizaciones a imaginar y construir un futuro inteligente y sostenible, combinando inteligencia artificial, tecnología e ingenio humano para transformar la manera en que operan, innovan y crecen. Con capacidades únicas de extremo a extremo que abarcan estrategia, tecnología, ingeniería y operaciones inteligentes, combinamos un profundo conocimiento de las industrias con capacidades líderes de mercado en IA, nube y datos para convertir la ambición en resultados de negocio medibles a

escala. Respaldada por un sólido ecosistema de socios y cerca de 60 años de experiencia, Capgemini es una organización global responsable y diversa integrada por más de 410,000 profesionales en más de 50 países. En 2025, el Grupo reportó ingresos por 22,500 millones de euros.

Make it real | www.capgemini.com/mx-es

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación de Capgemini es el centro de estudios interno de Capgemini dedicado a todo lo relacionado con el ámbito digital. El Instituto publica estudios sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se apoya en la red mundial de expertos de Capgemini y colabora estrechamente con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación especializados en la India, Singapur, el Reino Unido y Estados Unidos. Ha sido clasificado en primera posición a nivel mundial por la calidad de sus investigaciones por analistas independientes en seis ocasiones consecutivas, algo sin precedentes en el sector.

Visítanos en: www.capgemini.com/mx-es/insights/instituto-de-investigacion-capgemini/