

La integración de la IA Agéntica se acelerará este año entre las empresas pioneras en el uso de la IA Generativa

- *Dos de cada cinco organizaciones esperan obtener un rendimiento 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 empresariales básicos, como las compras, el servicio de atención al cliente, la optimización de la cadena de suministro y las operaciones financieras, las organizaciones ya están logrando importantes ahorros de costes.*

Madrid, 18 de junio de 2025 – Un informe del Instituto de Investigación de [Capgemini](#) publicado hoy, "[La IA en acción: Cómo la IA Generativa y la IA Agéntica redefinen las operaciones empresariales](#)", revela que la IA ya está generando retornos positivos sobre la inversión (ROI), con una media cercana a 1,7 veces el retorno, dato que ha sentado las bases para la implantación generalizada de la IA Agéntica. Entre las primeras organizaciones que han implantado la IA Generativa, alrededor del 30% ya ha integrado agentes de IA en sus operaciones empresariales. Así, se espera que los proyectos de IA Agéntica aumenten en 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 el uso de la IA Generativa e IA Agéntica está conllevando importantes ahorros de costes y eficiencias operativas en las funciones empresariales.

Con las empresas planificando inversiones en infraestructura de IA, algunas organizaciones habían expresado su preocupación sobre la consecución del ROI de sus despliegues a gran escala de IA e IA Generativa. Sin embargo, el informe determina que estas preocupaciones iniciales se están disipando rápidamente, ya que las empresas están viendo ahora beneficios sustanciales, con los encuestados logrando un ROI de 1,7 veces de sus inversiones en Gen AI e IA. Como resultado, las compañías están aumentando sus inversiones en IA Generativa, con un 62% declarando un incremento de su inversión en dicha tecnología este año en comparación con el año pasado.

"La IA Generativa e IA Agéntica pueden transformar verdaderamente los servicios empresariales, permitiendo el cambio de los modelos tradicionales centrados en los costes hacia un negocio basado en la IA, impulsado por el valor y el conocimiento. Aquellos que adopten un enfoque integrado, con los datos y la IA en el centro, estarán preparados para lograr una empresa verdaderamente conectada y sin fricciones", añade Oliver Pfeil, director de servicios empresariales en Capgemini y Miembro del Comité Ejecutivo del Grupo. *"Aunque la investigación sugiere una mayor adopción de agentes de IA, las organizaciones todavía se enfrentan a numerosas barreras para la implementación a escala. La adopción de un enfoque pragmático, el fomento de la confianza en la IA y la creación de una sólida base de datos recorrerán un largo camino para transformar los servicios empresariales en una potencia estratégica que impulse cualquier empresa".*



La adopción de la IA Generativa ha sentado las bases para la implantación 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 de clientes y empleados en los próximos tres años. Por consiguiente, más empresas están viendo el valor de la IA Generativa, con un 36% afirmando que ya la están implementando, frente al 20% del año pasado. Entre las que la han adoptado a escala limitada o total, alrededor del 30% ha integrado agentes de IA en sus operaciones. De esta forma, se espera que el número total de proyectos de agentes de IA en una organización media crezca un 48% en 2025.

Según el informe, los agentes de IA ya están proporcionando beneficios significativos en todas las funciones empresariales, con agentes y sistemas multiagente que minimizan errores, mejoran los niveles de satisfacción del cliente, aumentan la eficiencia operativa y reducen los costes operativos. Los cinco sectores que más agentes de IA están adoptando son los de alta tecnología, fabricación industrial, productos de consumo, energía y *utilities*, y farmacia y sanidad.

Un liderazgo fuerte y la transformación de la plantilla son claves para un retorno más rápido

Para lograr un fuerte retorno de la inversión en IA Generativa, las organizaciones deben centrarse en desarrollar un liderazgo fuerte, establecer una buena gobernanza y prepararse para el uso de IA. Tal y como concluye el informe, las empresas que establecen esta base consiguen un ROI un 45% más rápido. Sin embargo, la mayoría carece actualmente de este liderazgo sólido, dado que sólo uno de cada tres líderes reconoce ser firme defensor de la IA Generativa.

Además, las conclusiones de la investigación evidencian la necesidad por parte de las compañías de transformar su plantilla para obtener valor empresarial. De hecho, en los últimos dos años, las que han introducido la automatización y los casos de uso basados en la IA han sido capaces de automatizar el 30% de las tareas operativas, y esperan hacerlo aún más en los próximos dos años. A medida que evolucionen las responsabilidades, la mejora de las capacidades organizativas, el reciclaje, la formación y las transiciones de funciones tendrán un papel destacado, ya que casi dos tercios de los empleados esperan ver modificadas sus funciones de aquí a 2028. Asimismo, de acuerdo con el estudio, se espera que la interacción de los empleados con los agentes de IA aumente de aquí a 2028, por lo que será necesaria la formación y el perfeccionamiento para preparar a los trabajadores de cara a una colaboración eficaz entre las personas y la IA.

Metodología del informe

El Instituto de Investigación de Capgemini realizó una encuesta a 1.607 ejecutivos de organizaciones con al menos 1.000 millones de dólares de ingresos globales en el último ejercicio financiero, 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 con personas, operaciones con clientes, liderazgo y estrategia de IA, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de IA, ética de la IA, normativas y funciones de cumplimiento; y procedían de 15 países de varias regiones, abarcando 13 sectores. El Instituto también entrevistó a 15 altos ejecutivos que dirigen las operaciones empresariales y la implantación de la IA en sus respectivas organizaciones de distintos 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, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la



ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

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

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos 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 dedicados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes por sexta vez consecutiva.

Visítanos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>